



UNIVERSITAS INDONESIA

**PROMOSI PANGKALAN DATA TERPASANG: STUDI KASUS
DI MIRIAM BUDIARJO RESOURCE CENTER (MBRC)
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS INDONESIA (FISIP UI)**

SKRIPSI

**ASTAF AJI PRANAYA
070513006Y**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JUNI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PROMOSI PANGKALAN DATA TERPASANG: STUDI KASUS
DI MIRIAM BUDIARJO RESOURCE CENTER (MBRC)
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS INDONESIA (FISIP UI)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Humaniora**

**ASTAF AJI PRANAYA
070513006Y**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JUNI 2010**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Depok, 14 Juli 2010



Astaf Aji Pranaya

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Astaf Aji Pranaya
NPM : 070513006Y
Tanda Tangan : 
Tanggal : 10 Juni 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :
Nama : Astaf Aji Pranaya
NPM : 070513006Y
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Promosi Pangkalan Data Terpas
di Miriam Budiarjo Resource Center (MBRC)
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Indonesia (FISIP UI)

ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia

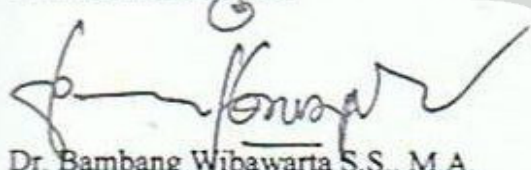
DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Fuad Gani, S.S., M.A.
Penguji : Taufik Asmiyanto S.S., M.Si.
Penguji : A.A.M Kalangie Pandey, M.Lib.

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 19 Juli 2010

Oleh

Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia


Dr. Bambang Wibawarta S.S., M.A.
NIP. 196510231990031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

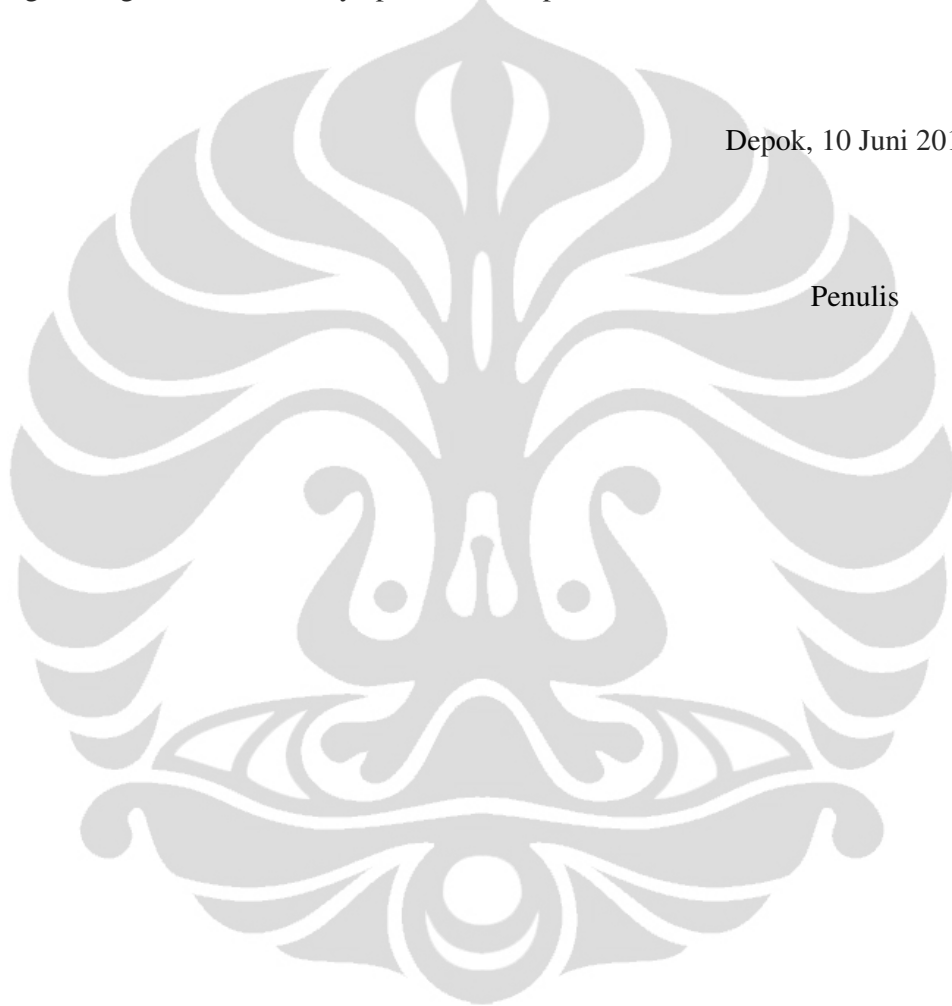
1. Bapak Fuad Gani, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Bapak Taufik Asmiyanto dan Ibu Kalangie Pandey, selaku dosen pembaca skripsi yang memberikan pengarahan dan perbaikan dalam penulisan skripsi ini agar siap dalam menghadapi sidang;
3. Ibu Anon Mirmani, selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan pengarahan mengenai kegiatan perkuliahan agar cepat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
4. Keluarga besar Program Studi Ilmu Perpustakaan, yang selalu memberikan semangat pantang mundur dan ucapan terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan;
5. Pihak Miriam Budiarjo Resource Center (MBRC) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia (FISIP UI), yang telah memberikan perizinan untuk mengadakan penelitian dan perolehan data yang dibutuhkan, serta khususnya bagi Bapak Purwono selaku pustakawan pembimbing yang banyak membantu saya dalam memperoleh informasi penting untuk penelitian;
6. Keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan baik secara material dan moral, terlebih lagi untuk Ibu Bina Susilawati sebagai seorang orang tua tunggal yang memberikan motivasi dan kontribusi yang sangat besar bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini;

7. Orang terdekat saya yang selama ini selalu memberikan dorongan dan mendampingi saya pada proses penyusunan skripsi ini;
8. Teman-teman JIP UI 2005, terima kasih atas saran, kritik dan berbagi informasi yang tentunya berguna sekali untuk saya.

Akhir kata, saya berharap agar Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan atas semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya pada dunia kepustakawanan.

Depok, 10 Juni 2010

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Astaf Aji Pranaya
NPM : 070513006Y
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“PROMOSI PANGKALAN DATA TERPASANG: STUDI KASUS DI MIRIAM BUDIARJO RESOURCE CENTER (MBRC) FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS INDONESIA (FISIP UI)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 19 Juli 2010
Yang menyatakan


(Astaf Aji Pranaya)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL & GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Metode Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	7
2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	7
2.2. Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	8
2.3. Koleksi Elektronik.....	10
2.4. Pangkalan Data Terpasang.....	13
2.5. Marketing Mix.....	16
2.6. Word of Mouth (WOM).....	19
2.7. Layanan Informasi Pustakawan.....	22
2.8. Information Literacy (Literasi Informasi).....	24
2.9. Information Packaging (Pengemasan Informasi).....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1. Pendekatan Penelitian.....	30
3.2. Metode Penelitian.....	30
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.4. Pemilihan Informan Penelitian.....	31
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6. Analisis Data.....	33
3.7. Kerangka Penelitian.....	35

BAB IV PEMBAHASAN.....	36
4.1. Profil Miriam Budiarjo Resource Center.....	36
4.1.1. Sejarah, Visi dan Misi.....	36
4.1.2. Struktur Organisasi.....	36
4.1.3. Sarana.....	37
4.1.4. Fasilitas.....	38
4.1.5. Koleksi.....	39
4.1.6 Layanan Perpustakaan.....	40
4.1.7. Waktu Pelayanan.....	40
4.2. Promosi Pangkalan Data Terpasang di MBRC.....	41
4.2.1. Pengetahuan Pemustaka Terhadap Pangkalan Data Terpasang.....	43
4.2.2. Manfaat Pangkalan Data Terpasang Bagi Pemustaka.....	44
4.2.3. Promosi Awal.....	46
4.2.4. Landasan Perubahan Teknik Promosi.....	48
4.3. Konsep <i>Word of Mouth</i>	50
4.3.1. Proses Masuknya <i>Word of Mouth</i>	51
4.3.2. Penerapan <i>Word Of Mouth</i> dalam Promosi Pangkalan Data Terpasang di MBRC.....	52
4.4. Bentuk Kegiatan Promosi Pangkalan Data Terpasang Menggunakan Konsep <i>Word of Mouth</i> di MBRC.....	56
4.4.1. Literasi Informasi (Information Literacy).....	57
4.4.2. Pengemasan Informasi (Information Packaging).....	60
4.5. Perkembangan Pemanfaatan Pangkalan Data Terpasang oleh Pemustaka MBRC.....	62
4.6. Tanggapan dan Harapan.....	63
4.6.1 Tanggapan.....	64
4.6.2 Harapan.....	65
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69
 DAFTAR REFERENSI.....	 71
 LAMPIRAN.....	 73

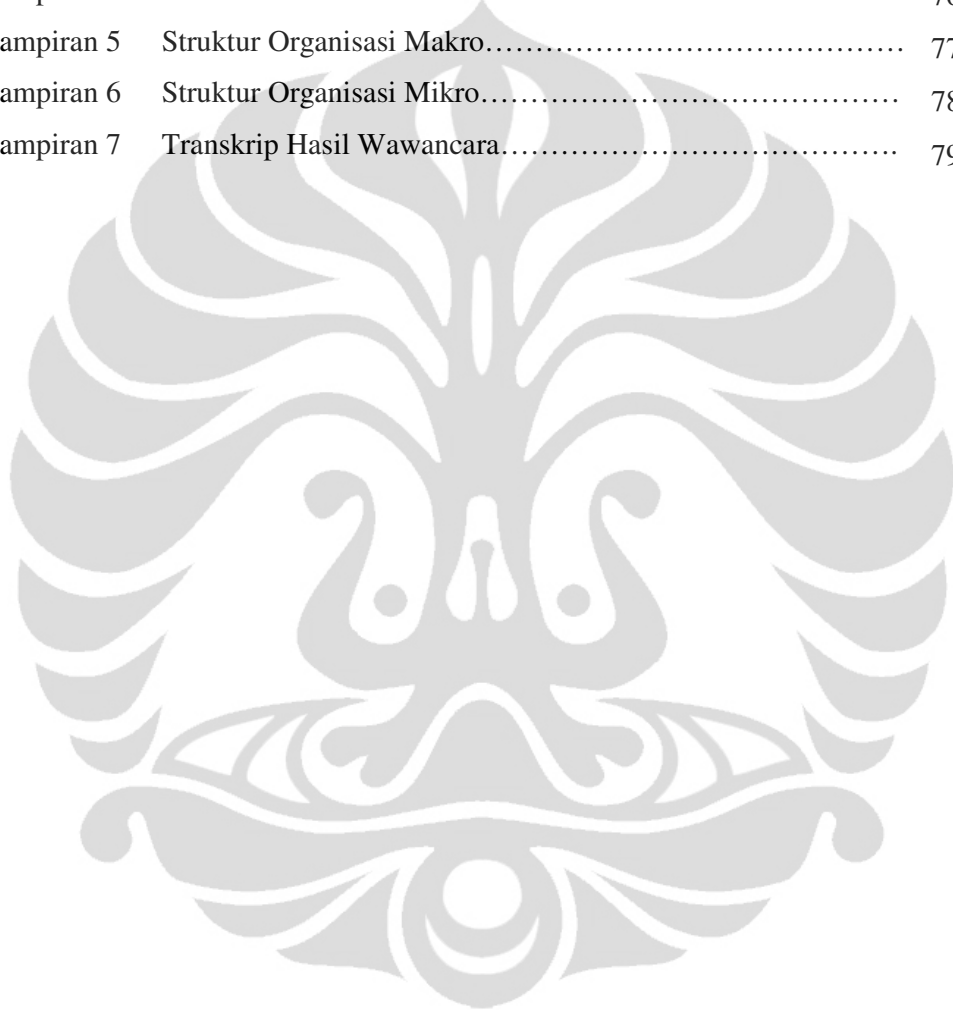
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 1	Profil Informan.....	32
Gambar 1	Kerangka Penelitian.....	35
Gambar 2	Leader: Doktor	54
Gambar 3	Leader: Doktor	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara Pustakawan MBRC.....	73
Lampiran 2	Pedoman Wawancara Pemustaka MBRC Peserta Pelatihan...	74
Lampiran 3	Pedoman Wawancara Pemustaka MBRC Non Peserta Pelatihan.....	75
Lampiran 4	Hasil Observasi.....	76
Lampiran 5	Struktur Organisasi Makro.....	77
Lampiran 6	Struktur Organisasi Mikro.....	78
Lampiran 7	Transkrip Hasil Wawancara.....	79

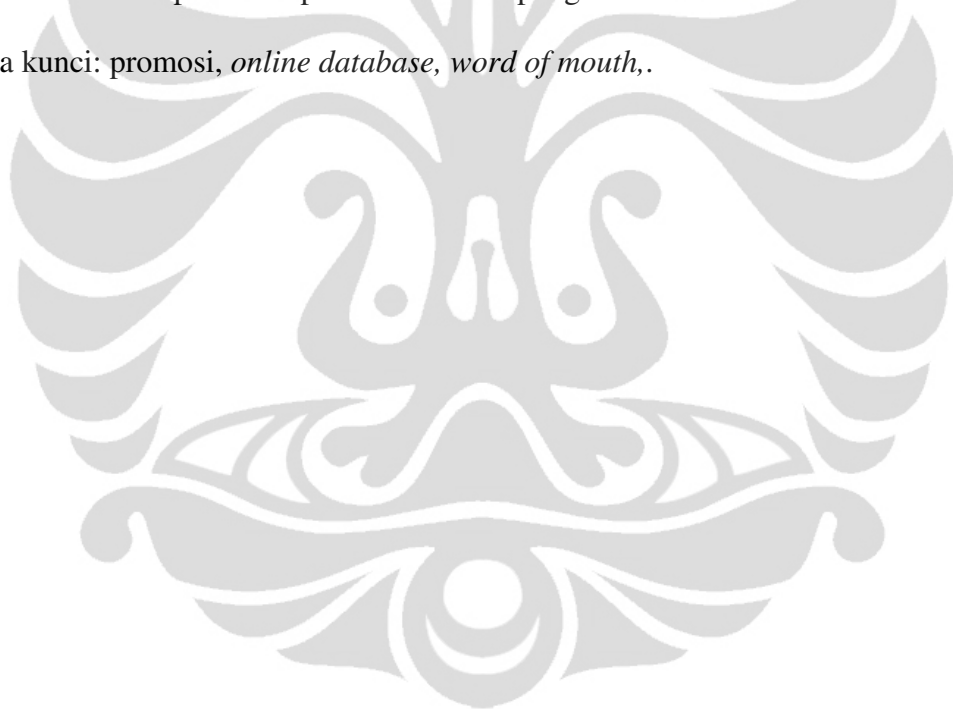


ABSTRAK

Nama : Astaf Aji Pranaya
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Promosi Pangkalan Data Terpasang: Studi Kasus di Miriam Budiarjo Resource Center (MBRC) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia (FISIP UI)

Skripsi ini membahas promosi *online database* menggunakan konsep *word of mouth* yang dilakukan Miriam Budiarjo Resource Center dalam rangka meningkatkan pemanfaatannya oleh pemustaka. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep *word of mouth* dalam promosi *online database* mampu meningkatkan kesadaran dan motivasi pemustaka untuk memanfaatkannya; dalam pelaksanaannya masih terkendala beberapa masalah seperti kurang tersedianya tempat dan waktu untuk pelatihan, serta perlu adanya akses internet yang lebih cepat untuk memperlancar penelusuran dan pengunduhan.

Kata kunci: promosi, *online database*, *word of mouth*,.

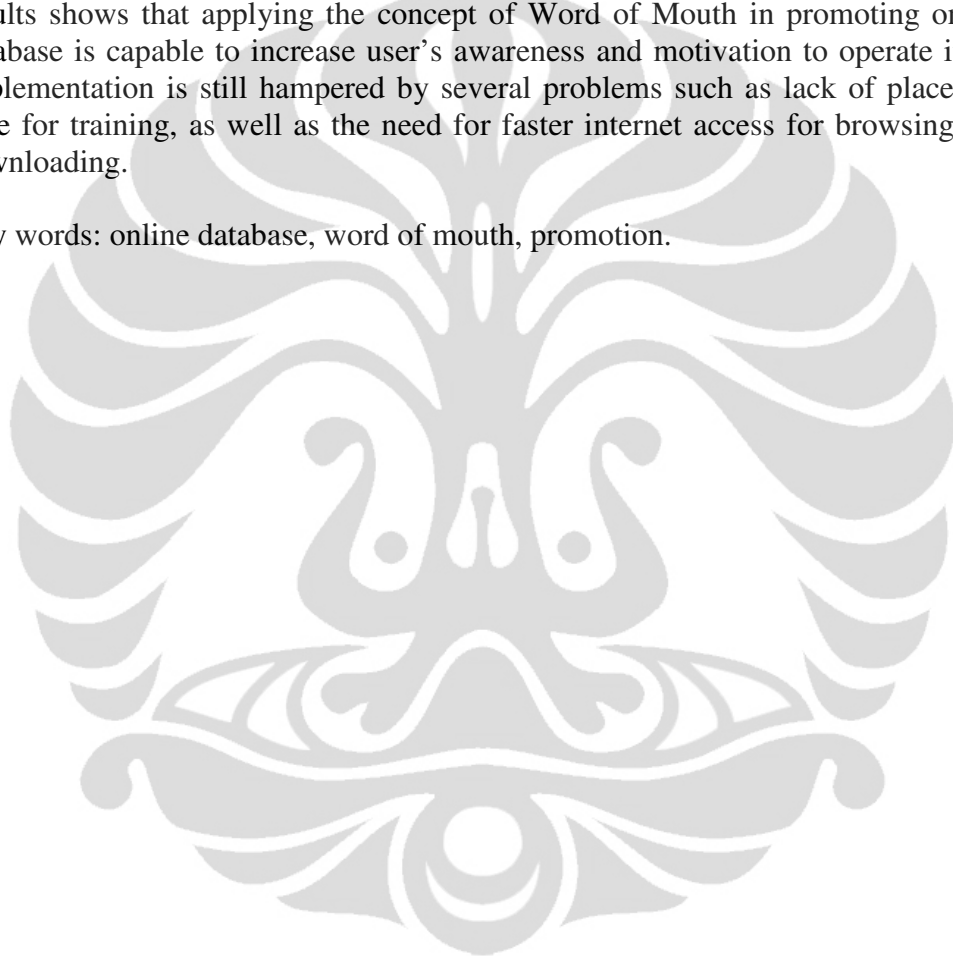


ABSTRACT

Name : Astaf Aji Pranaya
Study Program : Library Science
Title : Online Database Promotion: Case Study at Miriam Budiarjo Resource Center (MBRC) Faculty of Social and Political Science University of Indonesia (UI)

The focus of this study is the online database promotion using the word of mouth concept that conducted by Miriam Budiarjo Resource Center to increase its utilization by the user. This research is qualitative descriptive interpretive. The results shows that applying the concept of Word of Mouth in promoting online database is capable to increase user's awareness and motivation to operate it. Its implementation is still hampered by several problems such as lack of place and time for training, as well as the need for faster internet access for browsing and downloading.

Key words: online database, word of mouth, promotion.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga pendidikan menyediakan sarana untuk proses belajar mengajar, berinteraksi dan berbagi pengetahuan, dimana salah satunya adalah pendidikan tinggi. Menurut Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan tinggi merupakan kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau menciptakan ilmu pengetahuan dan teknologi. Suatu pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi dapat berbentuk akademik, politeknik, sekolah tinggi, atau universitas.

Tujuan pendidikan tinggi adalah menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik yang mampu menerapkan, mengembangkan, serta menciptakan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tujuan berikutnya yaitu untuk mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Agar dapat mencapai tujuan tersebut, perpustakaan menjadi sarana yang mutlak keberadaannya. Seperti yang tercantum pada pasal 55 P.P. RI. No. 30 Tahun 1990 yang menyatakan setiap universitas atau institut harus memiliki perpustakaan. Perpustakaan memegang peranan penting untuk menunjang pendidikan perguruan tinggi, sering dikatakan bahwa jika ingin menilai mutu suatu perguruan tinggi, lihatlah terlebih dahulu perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan merupakan unit penunjang perguruan tinggi yang bersangkutan dalam mencapai tujuannya. Perpustakaan perguruan tinggi yang bertugas sebagai pusat informasi bagi kebutuhan mahasiswa, staf pengajar, dan juga peneliti di lingkungan universitas peranannya menjadi semakin penting. Hal ini berkaitan dengan dukungan perpustakaan sebagai penunjang tujuan universitas dalam rangka melaksanakan program Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu dari segi edukatif, informatif, rekreatif, dan penelitian.

Secara umum tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, merawat serta mendayagunakan bahan pustaka baik bagi sivitas akademika maupun masyarakat di luar universitas. Tugas perpustakaan dapat dirinci sebagai berikut; pertama, mengikuti perkembangan kurikulum dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk perkuliahan. Kedua, menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studinya. Ketiga, mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi dan berusaha menyediakan literatur ilmiah serta bahan lainnya yang diperlukan bagi para peneliti. Keempat, memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun elektronik. Dan terakhir adalah menyediakan fasilitas yang memungkinkan pemustaka mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan data terpasang melalui intranet maupun internet dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.

Agar semua koleksi dan fasilitas yang diadakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, maka dibutuhkan kerjasama yang erat antara pustakawan dengan pengajar, peneliti dan mahasiswa. Kerjasama terhadap pengajar dan mahasiswa adalah dengan mengikuti perkembangan perkuliahan dan menyajikan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran dan pelajaran. Bagi peneliti, kerjasama dapat dilakukan dengan mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi, kemudian menelusur, mengamati, lalu menganalisis isi literatur-literatur ilmiah dan bahan pustaka lain yang bermanfaat. Sedangkan terhadap koleksi, dapat dilakukan pengamatan berbagai jenis bibliografi dan mempelajari literatur dari berbagai bidang ilmu untuk membina koleksi yang seimbang dan terkini.

Miriam Budiarjo Resource Center (MBRC) merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang berusaha untuk mengubah citra perpustakaan sebelumnya yang dianggap konvensional menjadi suatu media belajar yang terbuka, mudah diakses dan memadai. Dalam rangka peningkatan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan terhadap pemustakanya, MBRC selalu berupaya untuk mengembangkan koleksi dan fasilitasnya. Salah satunya yang berkaitan dengan

bidang teknologi informasi dan komunikasi adalah pangkalan data terpasang. Fasilitas ini sangat membantu pemustaka dalam menemukan informasi berupa buku, jurnal, artikel ilmiah, dan hasil-hasil penelitian lainnya dalam bentuk digital yang terdiri dari beragam judul dan mencakup seluruh disiplin ilmu.

MBRC mulai memberikan layanan akses pangkalan data terpasang pada tahun 2003. Berkat kerjasama antara Perpustakaan UI dan Fakultas-Fakultas di lingkungan UI, saat ini seluruh sivitas akademika UI dapat mengakses secara penuh sejumlah jurnal terpasang, *e-books*, *e-article*, dan hasil penelitian lainnya pada pangkalan data tersebut. Beberapa diantaranya yang berkaitan dengan subjek ilmu sosial dan ilmu politik adalah Proquest, SAGE Publications, SCOPUS, AnnualReviews, Springer Link, JSTOR, dan EBrary. Jurnal, buku, artikel dan penelitian dalam pangkalan data terpasang tersebut baik berupa abstrak maupun artikel lengkap (*full-text*) dapat diakses dan diunduh dari dalam lingkungan MBRC maupun dari lokasi lain seperti rumah, kantor, warnet dan sebagainya. Biaya melanggan keseluruhan pangkalan data tersebut membutuhkan alokasi dana yang besar, yaitu sekitar 2 milyar rupiah per tahun secara keseluruhan untuk UI, dan 68 juta rupiah per tahun untuk MBRC. Namun mulai tahun 2008, pengadaan pangkalan data terpasang sudah ditangani secara penuh oleh perpustakaan pusat. Perpustakaan tentunya mengharapkan bahwa alokasi dana yang ditujukan untuk menghadirkan pangkalan data terpasang ini sebanding dengan keberhasilan layanannya, atau dengan kata lain, dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka.

Untuk itulah peran pustakawan sangat diperlukan dalam melakukan promosi dengan berbagai konsep pemasaran pada perpustakaan. Pemasaran disini merupakan pemasaran yang bersifat nirlaba karena berkaitan dengan jasa layanan pada perpustakaan. Kemampuan organisasi nirlaba dalam memperoleh sumber daya tidak dapat dijadikan ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi nirlaba harus diukur dari sejauh mana produk dan jasa yang dihasilkan telah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Kotler dan Andreasen, 2003: 42).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Senat Mahasiswa FISIP UI dan juga salah satu mahasiswa S2 FISIP UI, promosi pangkalan data terpasang yang dilakukan dengan cara pengiriman surat, pemasangan spanduk dan

baliho, ataupun brosur, hasilnya belum memuaskan. Untuk itu perlu ditemukan cara lain dalam mempromosikan agar pemustaka yang memanfaatkan fasilitas yang bersifat terpasang menjadi meningkat. Penerapan konsep pemasaran yang dilakukan oleh pihak MBRC cukup menarik, konsep diambil dari teori pemasaran jasa informasi "Word of Mouth" yang mengajak pustakawan untuk lebih bersifat aktif dan inisiatif dalam memberikan promosi mengenai pangkalan data yang tersedia. Dalam pengembangan konsep ini, ditambahkan juga kegiatan lainnya untuk meningkatkan efektifitas promosi terhadap pemustaka, yaitu dalam bentuk *Information Literacy Training* dan *Information Packaging*.

Penelitian ini berusaha untuk melihat sejauh mana perkembangan pemanfaatan pangkalan data terpasang oleh pemustaka setelah promosi yang dilakukan oleh pihak MBRC. Dengan menggunakan metode studi kasus diharapkan dapat memperoleh deskripsi secara rinci dari pemustaka dan pustakawan mengenai kegiatan promosi pangkalan data terpasang di MBRC.

1.2 Perumusan Masalah

Anggaran yang cukup besar untuk berlangganan pangkalan data terpasang seharusnya membuat fasilitas ini dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh pemustaka, namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pemustaka yang mengakses fasilitas ini masih kurang. Bahkan masih ada pemustaka yang belum cukup pengetahuannya mengenai fasilitas ini mulai dari penggunaannya sampai cara penelusuran yang benar, sehingga pemanfaatannya menjadi tidak maksimal. Pustakawan harus berperan secara aktif dalam mempromosikan fasilitas ini terhadap pemustaka. Maka dari itu diperlukanlah penerapan konsep pemasaran bidang jasa informasi yang tepat agar pengadaan pangkalan data terpasang ini tidak menjadi sia-sia. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka muncul pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana upaya MBRC menerapkan konsep pemasaran "Word of Mouth" dalam mempromosikan pangkalan data terpasang?
2. Mengapa MBRC menggunakan konsep "Word of Mouth" dalam mempromosikan pangkalan data terpasang terhadap pemustakanya?

3. Apa saja pendekatan yang dilakukan MBRC dalam kegiatan promosi pangkalan data terpasang terhadap pemustakanya?
4. Bagaimana perkembangan pemanfaatan pangkalan data terpasang oleh pemustaka MBRC setelah promosi dilakukan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui upaya penerapan konsep “Word of Mouth” oleh MBRC dalam mempromosikan pangkalan data terpasang.
2. Mengetahui landasan MBRC menggunakan konsep “Word of Mouth” dalam mempromosikan pangkalan data terpasang terhadap pemustakanya.
3. Mengetahui pendekatan dalam kegiatan promosi pangkalan data terpasang yang dilakukan MBRC terhadap pemustakanya.
4. Mengetahui perkembangan pemanfaatan pangkalan data terpasang oleh pemustaka MBRC setelah promosi dilakukan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah pengetahuan pustakawan dalam bidang pemasaran yang bersifat nirlaba khususnya untuk promosi pangkalan data terpasang agar dapat lebih dimaksimalkan pemanfaatannya oleh pemustaka.
2. Memberikan informasi mengenai konsep pemasaran yang dapat diterapkan pada perpustakaan yaitu konsep “Word of Mouth” agar mampu meningkatkan kepekaan pustakawan terhadap komunikasi yang efektif dengan pemustaka.
3. Meningkatkan kesadaran dan motivasi bagi semua sivitas akademi perguruan tinggi untuk memanfaatkan pangkalan data terpasang secara benar serta memahami betapa pentingnya untuk terus mengikuti arus perkembangan teknologi dan informasi agar mampu bertahan dari tuntutan intelektual yang semakin tinggi.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian mengenai promosi pangkalan data terpasang di MBRC ini bersifat deskriptif, yaitu tipe penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena tertentu (Bungin, 2006: 68).

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini memungkinkan penulis untuk memahami suatu gejala dengan lebih mendalam dan lebih terperinci tanpa dihambat oleh batasan-batasan variabel yang mampu mempengaruhi informasi yang diperoleh dari informan. Penulis memutuskan informan dalam penelitian ini adalah pemustaka peserta dan non peserta kegiatan *Information Literacy Training* dan *Information Packaging* di MBRC. Selain itu ditambahkan juga informan lain yaitu pustakawan yang secara aktif dan berkelanjutan memberikan pelayanan kegiatan tersebut.

Untuk teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam. Wawancara menggunakan pedoman wawancara tak berstruktur, agar informan dapat memberikan informasi yang ingin diperoleh penulis secara mendalam dan akurat. Selain itu digunakan juga observasi untuk mendukung data penelitian dengan cara mengikuti kegiatan promosi oleh MBRC kepada pemustakanya secara langsung, sehingga penulis setidaknya dapat merasakan pengalaman yang sama dari pemustaka. Data yang telah dikumpulkan lalu di analisis, dimana sebelumnya dilakukan kajian terhadap literatur-literatur baik tercetak maupun elektronik yang berkaitan baik dengan topik yang dibahas. Analisis data dilakukan dengan memahami konsep, kategori, atau pola-pola dalam data yang hasil akhirnya dijelaskan secara deskriptif.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sutarno (2006: 35), perpustakaan perguruan tinggi mencakup universitas, sekolah tinggi, institute, akademi, dan lain sebagainya. perpustakaan tersebut berada di lingkungan kampus. Penggunaannya adalah sivitas akademi perguruan tinggi tersebut, dan tugas serta fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi). Dalam pengelola dan penanggung jawabnya adalah perguruan tinggi yang bersangkutan. Sementara itu bentuk lembaga perpustakaan tersebut bervariasi. Untuk tingkat universitas disebut Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan (UPT Perpustakaan), selanjutnya ada perpustakaan fakultas, perpustakaan jurusan, perpustakaan program pascasarjana, dan sebagainya.

Proses pendidikan di perguruan tinggi tidak terlepas dari kegiatan penelitian dan pengembangan, inovasi, serta rekayasa ilmu pengetahuan. Oleh karena itu perpustakaan perguruan tinggi sering dikatakan sebagai jantungnya universitas. Khusus untuk perpustakaan perguruan tinggi ini berkembang istilah yang lain yaitu *College Library*, yang kurang lebih dapat disetarakan dengan perpustakaan akademi.

Namun meskipun perpustakaan perguruan tinggi dirasakan demikian pentingnya, tetapi dalam praktiknya belum semua institusi pendidikan tinggi memiliki fasilitas perpustakaan sebagaimana diharapkan. Dengan memahami dan memperhatikan kondisi itu kita baru sadar bahwa untuk membentuk sebuah perpustakaan yang “memadai” ternyata tidak semudah membalikkan telapak tangan. Ternyata pada lembaga yang menjadi pusat pendidikan dan bertanggung jawab untuk mengembangkan dunia ilmu pengetahuan, teknologi dan rekayasa masih saja menghadapi berbagai keterbatasan. Hal yang paling esensial adalah bagaimana memulai dan meneruskan pembinaan dan pengembangan perpustakaan perguruan tinggi tersebut. Kini sudah saatnya mengembangkan perpustakaan untuk menunjang perguruan tinggi riset (*research university*) yang diharapkan mampu berkompetisi secara sehat, proporsional, dan profesional dengan universitas yang sudah lebih dulu maju di berbagai belahan dunia.

Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk oleh perguruan tinggi yang bersangkutan. Dalam praktiknya istilah perguruan tinggi yang mempunyai kompetensi membentuk sebuah perpustakaan, dapat berbentuk universitas, sekolah tinggi, institut, fakultas, atau jurusan. Pentingnya keberadaan perpustakaan tersebut karena dimaksudkan untuk menunjang dan memfasilitasi kegiatan dan proses alih dan pengembangan ilmu pengetahuan serta penelitian. Perpustakaan merupakan bagian dari lembaga ilmiah yang memfasilitasi kegiatan pendidikan tinggi yang bersangkutan. Oleh karena itu pembentukannya bersamaan dengan berdirinya lembaga pendidikan tersebut (Sulistyo-Basuki, 1992: 187)

2.2 Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Salah satu unsur penting dalam perpustakaan adalah koleksi. Perpustakaan tidak akan dapat memberikan layanan yang baik kepada pemustaka tanpa adanya koleksi yang memadai dan mengikuti perkembangan pengetahuan. Dalam buku Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi, koleksi perpustakaan adalah semua pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disebarkan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi mereka. Penyediaan koleksi bertujuan untuk menunjang pelaksanaan program pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam perpustakaan perguruan tinggi, jenis koleksi yang selayaknya diantaranya:

1. Buku
2. Jurnal
3. Referensi
4. Terbitan berkala
5. Terbitan pemerintah
6. Koleksi khusus
7. Koleksi pandang dengar
8. Bahan bacaan untuk rekreasi intelektual.

Berkaitan dengan fungsi pengabdian kepada masyarakat maka perpustakaan perguruan tinggi juga harus menyediakan, mengolah, dan menyebarkan informasi ilmiah agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Dalam buku Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi terbitan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi tahun 1994, semua karya ilmiah yang dihasilkan dari perguruan tinggi wajib disimpan di perpustakaan dengan keputusan rektor. Karya ilmiah yang dimaksud adalah skripsi, tesis, disertasi, makalah, seminar, simposium, konferensi, laporan, serta artikel yang dipublikasikan di media massa.

Sutarno (2006: 85) menjelaskan bahwa perpustakaan harus menyediakan berbagai jenis layanan beserta memberi kemudahan, baik secara akses informasi, tenaga, waktu, petunjuk, maupun sarana lainnya. Pendayagunaan koleksi sangat diperlukan karena kegiatan ini merupakan upaya perpustakaan dalam merumuskan berbagai ketentuan atau kebijakan. Kebijakan yang akan diterapkan pada layanan, merancang dan menyiapkan sistem layanan yang tepat beserta sarana dan prasarannya, serta usaha mempromosikan kepada masyarakat sebelum melaksanakan layanan tersebut. Dalam hal ini, kebijakan yang akan diputuskan mencakup perencanaan kebutuhan koleksi, sistem dan metode pengadaan, pengolahan, penyusunan, pemberdayaan, serta penyediaan anggaran yang diperlukan dari perguruan tinggi yang menaungi.

Koleksi perpustakaan diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan, dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Undang-Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007). Maka dari itu perpustakaan perguruan tinggi harus mengkaji kembali peran dan fungsinya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka. Upaya pelayanan tersebut dapat ditempuh dengan berbagai cara, diantaranya memperbaiki sarana penelusuran informasi, penyusunan koleksi secara sistematis dan teratur, serta tata letak ruangan perpustakaan. Dalam hal isi informasi yang secara esensial dibutuhkan pemustaka dan sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, upaya memberikan informasi secara cepat, tepat dan efisien ditempuh dengan mengubah materi informasi tercetak ke dalam bentuk elektronik.

2.3 Koleksi Elektronik

Perkembangan perpustakaan tidak pernah lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Hal ini dikarenakan perpustakaan sangat berkaitan erat dengan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Ketiganya saling mendukung satu dengan lainnya, perpustakaan memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan melalui penyimpan berbagai informasi dan sejarah perkembangan ilmu pengetahuan, sedangkan teknologi informasi memberikan dukungan pada kemudahan akses dan sistem informasi dalam sebuah perpustakaan. Menurut *Glossary* yang dikeluarkan oleh *African Digital Library*, yang dimaksud dengan koleksi elektronik adalah koleksi berbasis internet yang berisikan informasi seperti pada koleksi tercetak, tapi dipindai ke dalam komputer dalam bentuk format yang kompatibel. Sedangkan untuk buku elektronik belum diminati oleh pemustaka, karena masih banyaknya kualitas dari layar computer yang belum memadai dan relative “berumur” pendek dalam dunia internet.

Koleksi elektronik perpustakaan perguruan tinggi adalah sejumlah dokumen dalam bentuk digital atau virtual yang menjadi koleksi perpustakaan yang dapat diakses dari mana saja melalui internet sebagai penunjang kegiatan akademis di perguruan tinggi. Menurut Chowdhury (2003: 8), koleksi elektronik adalah koleksi tercetak yang mengalami perkembangan seiring majunya teknologi berupa perubahan bentuk yang tadinya bentuk fisik menjadi bentuk digital.

Koleksi elektronik memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dari koleksi tercetak. Perbedaan karakteristik diantaranya seperti dibutuhkannya alat tertentu (*hardware* dan *software*) untuk membaca koleksi elektronik, sehingga tidak mudah untuk dijinjing dan dibaca di mana saja kecuali dicetak terlebih dahulu. Pemustaka juga harus memiliki keahlian untuk mengoperasikan *hardware* atau *software* untuk membaca koleksi elektronik (Evans, 2000). Koleksi elektronik mampu memuat informasi multimedia (teks, gambar, audio, video) dalam satu dokumen. Dengan didukung fasilitas jaringan, koleksi elektronik lebih cepat dalam distribusinya sehingga memungkinkan penyampaian informasi lebih cepat dan terkini dibandingkan koleksi tercetak.

Koleksi elektronik juga lebih memungkinkan kemudahan dan fleksibilitas dalam akses serta penelusuran *full-text*. Koleksi elektronik lebih mudah dan

murah untuk digandakan dengan kualitas yang sama. Koleksi elektronik membutuhkan kompatibilitas antara *hardware* atau *software* untuk membaca dengan berbagai format file koleksi elektronik, sementara hal ini tidak terjadi pada koleksi tercetak.

Membangun koleksi elektronik tidaklah mudah, perlu sebuah keahlian dan perancangan yang matang. Cleveland (1998) menyampaikan adanya 3 metode yang digunakan dalam proses membangun koleksi elektronik, yaitu:

1. Digitasi

Digitasi merupakan proses alih media dari cetak atau analog ke dalam media elektronik melalui proses *scanning*, *digital photograph* atau teknik lainnya. Proses digitasi ini memerlukan banyak pertimbangan sebelum melaksanakannya. Hal ini karena proses digitasi biasanya memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang tidak sedikit. Di samping itu dituntut adanya tenaga ahli yang cukup menguasai teknik digitasi ini. Investasi yang diperlukanpun tidak sedikit, karena perpustakaan perlu menyediakan alat dan sarana bagi proses digitasi ini. Satu hal yang cukup penting diperhatikan dalam hal proses digitasi adalah masalah penentuan koleksi atau analisis koleksi. Perpustakaan perlu melakukan skala prioritas koleksi yang harus digitasi dan tidak, hal ini dikarenakan tidak semua koleksi dapat dan perlu di-alih mediakan. Beberapa hal yang dapat menjadi pertimbangan bagi perpustakaan untuk melakukan digitasi koleksinya adalah:

- a. Kekuatan koleksi

Kekuatan koleksi sebuah perpustakaan menjadi pertimbangan bagi perpustakaan itu sendiri untuk melakukan ekspansi ke dalam format elektronik

- b. Keunikan koleksi

Apabila perpustakaan hanya mempunyai satu salinan koleksi atau koleksi langka, maka perlu dipikirkan untuk melakukan digitasi terhadap koleksi tersebut. Biasanya koleksi-koleksi yang bernilai sejarah, kuno, langka dan tidak dapat ditemukan di tempat lain menjadi pertimbangan bagi perpustakaan untuk melakukan digitasi

c. Prioritas bagi komunitas pemustaka

Kebutuhan komunitas juga menjadi prioritas tersendiri bagi perpustakaan untuk melakukan digitasi koleksinya. Misal adanya kebutuhan kurikulum dari universitas yang mewajibkan adanya sumber-sumber informasi elektronik yang diakses oleh mahasiswa melalui perpustakaan

d. Kemampuan staff

Perpustakaan juga harus dapat mempertimbangkan bagaimana kemampuan staff dalam melakukan manajemen koleksi elektronik, mulai dari penguasaan terhadap teknologi informasi, bagaimana teknis dan prosedur digitasi, hingga bagaimana melakukan pengelolaan dan perawatan koleksi elektronik hasil digitasi. Hal ini perlu sebagai jaminan kesinambungan pengelolaan dan perancangan koleksi elektronik di perpustakaan tersebut.

2. Akuisisi karya elektronik asli

Membangun koleksi elektronik juga dapat dilakukan dengan cara melakukan pengadaan koleksi melalui penyedia koleksi elektronik atau database elektronik baik membeli atau berlangganan. Perpustakaan dapat secara langsung menghubungi penulis atau penerbit untuk mendapatkan hak akses ke dalam sumber informasi elektronik. Sebagai contoh adalah saat ini banyak sekali perpustakaan perguruan tinggi yang antusias dengan berlangganan pangkalan data terpasang yang berisi berbagai macam jurnal elektronik maupun artikel elektronik. Melalui pangkalan data terpasang ini perpustakaan mampu menyediakan koleksi elektronik yang dapat diakses oleh pemustaka dalam wilayah area tertentu. *Ebscohost* dan *Proquest* adalah dua contoh database yang saat ini cukup terkenal bagi perpustakaan perguruan tinggi yang ingin menyediakan koleksi elektronik seperti di UGM, UNY, UI, UNIBRAW, UNAIR, USU dan banyak lagi. Sayangnya pengadaan koleksi elektronik melalui metode ini cukup mahal bagi perpustakaan yang mempunyai dana terbatas. Sebagai contoh satu database *Ebsco* untuk berlangganan per tahun diperlukan dana sekitar 100 juta. Tentu ini tidak terjangkau oleh perpustakaan yang mempunyai

dukungan dana minim. Pendanaan memang merupakan faktor yang cukup menghambat bagi pengembangan koleksi elektronik dengan menggunakan metode berlangganan atau membeli ini.

3. Akses ke sumber eksternal.

Cara atau metode ketiga yang dapat dilakukan adalah dengan mengakses ke sumber lain yang tidak tersedia secara internal. Hal ini bisa dilakukan dengan membuka *link* atau jaringan ke server yang disediakan oleh rekanan, penerbit atau institusi lain yang mungkin mempunyai kesepakatan dengan perpustakaan. Selain tentunya kita dapat juga menyediakan akses ke sumber eksternal yang disediakan secara gratis. Hal ini banyak juga dilakukan oleh perpustakaan-perpustakaan yakni memberikan fasilitas link ke sumber-sumber informasi penting yang disediakan secara gratis dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Penggunaan metode ini sebetulnya cenderung lebih murah akan tetapi mempunyai kelemahan tingkat ketergantungan yang tinggi kepada penyedia informasi elektronik tersebut.

2.4 Pangkalan Data Terpasang

Pangkalan data terpasang adalah suatu pangkalan data yang memuat informasi dalam bentuk jurnal, artikel, dan hasil penelitian lainnya yang diterbitkan dan diunggah (*upload*) di internet atau berbasis web secara digital (Tenopir, 1999: 40). Pangkalan data terpasang dapat juga diartikan sebagai indeks terbitan berkala elektronik yang memungkinkan untuk menempatkan dan menemukan kembali artikel pada jurnal melalui internet. Pangkalan data tersebut dapat menampung berbagai multi disiplin ilmu atau hanya satu subjek khusus.

Bentuk koleksi pangkalan data terpasang pertama kali muncul pada sekitar awal tahun 70-an. Bentuk pertama tersebut berupa pangkalan data terpasang komersial. Pangkalan data ini dapat diakses jarak jauh dan tersedia melalui penyedia layanan penelusuran komersial seperti Dialog Corp. Keberadaan pangkalan data komersial ini merupakan perkembangan yang cukup signifikan pada waktu itu. Hal ini karena pangkalan data tersebut memungkinkan pengguna

untuk dapat mengakses informasi dari jarak jauh dan melakukan penelusuran teks secara lengkap.

Karakteristik utama pangkalan data terpasang berbasis web adalah; memandu pemustaka mengakses ke berbagai pangkalan data, strategi penelusuran secara interaktif, pemetaan ke istilah tesaurus, mekanisme bantuan yang interaktif, banyak pengalihan dari keluaran, dan pergerakan berulang-ulang dengan tautan ke alamat situs lainnya. Dengan kelebihan dan kekurangannya, koleksi pangkalan data terpasang yang ada di perpustakaan bertujuan memberikan berbagai sumber literatur terkini untuk meningkatkan kualitas pengetahuan pemustaka. Dari fasilitas ini pemustaka dapat mencari informasi beragam, antara lain untuk mengikuti perkembangan ilmiah, menambah pengetahuan, menyusun bahan seminar atau tugas akhir, menyusun materi presentasi, memecahkan masalah, komplementasi, serta menyusun proposal atau menulis artikel.

Saat ini terdapat pangkalan data terpasang yang berbayar dan tidak berbayar yang dapat diakses oleh pemustaka. Untuk pangkalan data terpasang yang berbayar biasanya suatu perpustakaan yang melanggan akan memberikan daftar penyedia pangkalan data tersebut kepada pemustaka. Sedangkan untuk pangkalan data terpasang yang tidak berbayar atau gratis saat ini masih sedikit, selain itu juga terkendala masalah akses seperti misalnya kecepatan saat menelusur laman situs ataupun saat mengunduh file, serta juga masalah keterbatasan tempat dan waktu bagi penggunaanya.

Berikut adalah daftar pangkalan data terpasang yang berbayar dan tidak berbayar oleh Purwono (2008):

1. Pangkalan data terpasang (*online database*) berbayar:
 - a. *OSIRIS* adalah pangkalan data komprehensif yang berisi tentang berbagai perusahaan-perusahaan besar, bank dan asuransi dari seluruh dunia, meliputi 190 negara dan 52000 perusahaan yang dapat diakses di: <http://www.bvdep.com/en/OSIRIS.html>
 - b. *AnnualReviews* yang berisikan analisis review dari bidang biomedis, fisika, dan sosial. Database ini termasuk yang paling tinggi penggunaannya pada literatur ilmiah di: <http://www.annualreviews.org>

- c. *Proquest* di: <http://www.proquest.com/pqdauto> tanpa menggunakan password, sedangkan akses internet: <http://www.proquest.com/pqdweb> dengan menggunakan password. *Proquest* ini Menyediakan artikel *full text* dari lebih 4000 jurnal, surat kabar dan majalah, cakupan isi terbitan 10 sampai dengan 20 tahun ke belakang, disitir oleh lebih dari 3500 terbitan, hasil penelusuran dalam bentuk *full text*, *html*, *pdf*, abstrak, yang meliputi berbagai bidang, khususnya untuk bidang ilmu sosial dan politik yaitu Social Sciences – ProQuest Social Journals.
- d. *SpringerLink* meliputi 1600 jurnal ilmiah dalam berbagai bidang, dapat diakses di: <http://www.springerlink.com>
- e. *JSTOR* dengan jurnal ilmiah bidang sosial diakses melalui alamat <http://www.jstor.org>
- f. *American Chemical Society (ACS)* <http://pubs.acs.org> Forum bagi para peneliti di bidang kimia dan ilmu pengetahuan alam. Sumber berasal dari jurnal ilmiah, majalah dan buku di bidang kimia dan ilmu-ilmu terkait.
- g. *American Physical Society* <http://publish.aps.org> dikembangkan oleh *The American Physical Society*, diindeks oleh *Google* dalam bentuk *full text*, cakupan informasi berupa artikel penelitian ilmiah.
- h. *American Institute of Physical* <http://www.aip.org> dikembangkan oleh *The American Institute of Physics (AIP)* mempromosikan kemajuan dan perkembangan di bidang ilmu fisika, cakupan informasi bidang ilmu fisika, astronomi yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan umum dan teknologi, keanggotaan dari organisasi, ilmuwan, pendidik, pimpinan badan penelitian dan pengembangan dan lain-lain.
- i. *Siam Journal On-line* <http://pubs.siam.org> dikembangkan oleh *Society for Industrial Applied Mathematics*, atikel diindeks sejak tahun 1997.
- j. *E-Book Science & Technology* <http://site.ebrary.com/lib/indonesia> berisi buku-buku dalam bentuk elektronik (*ebook*) yang mencakup semua bidang ilmu. Untuk membaca *ebook* ini dibutuhkan reader yang dapat diunduh langsung. Bidang yang dicakup bisnis, marketing dan ekonomi, komputer dan teknologi informasi, pendidikan, sains dan

teknologi, kesehatan, ilmu biomedis dan klinis, sejarah dan humaniora, ilmu alam dan fisika, ilmu sosial dan perilaku.

- k. *EBSCO* bisa diakses melalui <http://search.net.com> cakupan jurnal dalam bidang kesehatan, keperawatan dan psikologi.
2. Pangkalan data online (*Online database*) tidak berbayar (*free*)
- Banyak situs atau pangkalan data yang tidak berbayar (*free*) yang bisa diakses melalui internet yang menyediakan berbagai informasi *full text*. *Free* disini bukannya tidak perlu biaya sama sekali, artinya tidak memerlukan biaya pada akses informasi, tetapi biaya jaringan telpon serta penggunaan listrik. Sebaliknya pangkalan data berbayar selain biaya tersebut masih ditambah dengan biaya langganan. Beberapa contoh dari situs yang tidak berbayar. antara lain:
- a. Perpustakaan digital Universitas Terbuka (UT) bisa diakses melalui alamat <http://pustaka.ut.ac.id> yang menyediakan artikel-artikel, hasil penelitian, journal online, serta link-link ke situs *freebooks*.
 - b. Education Resources Information Center (ERIC) bisa diakses dengan alamat <http://www.eric.ed.gov>, yang menyediakan berbagai jenis koleksi seperti buku, tesis, disertasi, hasil penelitian dan sebagainya.
 - c. Pangkalan data berisikan buku elektronik gratis yang bisa diakses melalui <http://www.betah.co.il> yang menyediakan buku-buku berbagai bidang ilmu.
 - d. Pangkalan data dari beberapa perguruan tinggi yang membuka koleksi digitalnya, dan masih banyak lagi situs-situs sejenis yang menyediakan informasi yang bisa diakses secara gratis.

2.5 Marketing Mix

Pemasaran adalah proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Kotler, 2003: 9). Dijelaskan juga bahwa pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, serta

penyaluran gagasan, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dan organisasi.

Dalam pemasaran terdapat istilah *Marketing Mix*. Menurut Kotler (2003: 14) *marketing mix* atau disebut juga dengan bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan pemasarannya dipasar sasaran. Alat-alat pemasaran tersebut dapat diklasifikasikan menjadi empat kelompok yang luas yang disebut dengan 4P dalam pemasaran, yaitu *product* (produk), *price* (harga), *place* (saluran distribusi), dan *promotion* (promosi). Untuk sedikit penjelasan mengenai 4P tersebut:

1. Product

Product (produk) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan pada pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan.

2. Price

Price (harga) adalah harga yang ditetapkan oleh perusahaan pada produk yang ditawarkan di pasar.

3. Place

Place (saluran distribusi) adalah serangkaian organisasi *interdependent* yang bersangkutan dalam proses yang membuat agar produk atau jasa tersedia untuk digunakan dan dikonsumsi.

4. Promotion

Promotion (promosi) adalah serangkaian upaya perusahaan untuk mengkomunikasikan produknya kepada masyarakat umum.

Berkaitan dengan penelitian ini, penulis hanya akan membahas lebih lanjut mengenai promosi. Menurut Kotler (2003: 563) promosi adalah seni dan teknik untuk berhubungan dengan masyarakat, memperkenalkan produk-produk yang dihasilkan, pelayanan serta fasilitas yang disediakan agar calon pengguna mengetahuinya. Dalam promosi terdapat istilah “Promotion Mix” yang terdiri dari; pemasangan iklan, penjualan personal, promosi penjualan, hubungan masyarakat, dan pemasaran langsung. Sedangkan tujuan promosi pada perpustakaan adalah untuk memperkenalkan koleksi terkini dan pelayanan serta fasilitas yang disediakan agar pemustaka yang membutuhkannya diharapkan dapat memanfaatkan semaksimal mungkin. Sedangkan dalam dunia perpustakaan,

promosi berisikan segala kegiatan yang mengarahkan pemustaka kepada koleksi dan layanan terbaru dan mengajak mereka untuk mengetahui lebih mendalam mengenai bagaimana sarana tersebut akan bermanfaat bagi mereka yang menggunakannya.

Kartajaya (2006: 27) mengatakan sebagian besar orang mulai sadar bahwa marketing ternyata sering tersempitkan pengertiannya, terbatas hanya pada *product, price, place, dan promotion* yang lebih dikenal dengan nama 4P. Menurutnya *marketing* bukan hanya *marketing mix*, karena dengan menerapkan strategi 4P, kita memang sudah melakukan apa yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan, tapi memang kesuksesan sebuah perusahaan bergantung pada kemampuan memenuhi *need, want, dan expectation* pelanggannya. Agar strategi 4P yang diterapkan bisa membuat suatu produk dilihat berbeda di benak calon pelanggan, diperlukan diferensiasi pada *marketing mix*, artinya mempunyai 4P yang sudah terintegrasi saja masih belum cukup. Diferensiasi yang bisa dilakukan tidak terbatas pada *marketing mix*, tapi juga bisa menerapkan beberapa hal tertentu untuk dapat menunjang diferensiasi yang diinginkan. Namun melakukan diferensiasi saja belum cukup, pengguna akan tertarik pada suatu produk jika produk tersebut dipersepsi secara berbeda oleh pengguna. Karena itu, harus ada upaya membangun *positioning* yang kuat, membuat persepsi yang bisa membedakan suatu produk dari target pasar. Dan *positioning* bisa dilakukan dalam berbagai cara, dimana kaitannya pada penelitian ini adalah dengan cara mulut ke mulut yaitu *Word of Mouth (WOM)*.

Promosi pangkalan data terpasang ini harus dilakukan karena fasilitas ini tersembunyi (*hidden*) dan lebih baik lagi dalam promosi ini mengadakan pertemuan dengan calon pemustaka untuk mencoba langsung pangkalan data terpasang yang dilanggan agar lebih mengetahui keberadaan fasilitas tersebut. Promosi dimaksudkan untuk mensosialisasikan dan menyebarluaskan informasi kepada sasaran pemustaka tentang keberadaan dari fasilitas terpasang yang sudah dilanggan, yaitu dengan mengirimkan surat pemberitahuan ke unit-unit kerja di lingkungan lembaga, memasang spanduk, baliho, menyebarkan brosur atau selebaran, kalau perlu dengan SMS yang berisi informasi lengkap tentang pangkalan data tersebut (Purwono, 2008). Tapi ternyata promosi seperti yang

telah disebutkan hasilnya belum memuaskan, hal ini bisa dilihat dari hasil penelitian mengenai pemanfaatan pangkalan data terpasang di MBRC. Senat Mahasiswa FISIP UI pada 13 Juli sampai dengan 28 Juli 2004 melakukan survei mengenai utilitas dan kesadaran komunitas FISIP UI terhadap pangkalan data terpasang setelah satu tahun berlangganan. Hasil dari survei tersebut 61,6% dari jumlah responden mahasiswa mengetahui keberadaan pangkalan data terpasang, sedangkan mahasiswa yang tidak pernah mengetahui pangkalan data terpasang sebesar 38,4%. Dari sejumlah mahasiswa yang mengetahui keberadaan pangkalan data terpasang hanya sebesar 21,2% mengaku pernah menggunakan fasilitas tersebut. Sedangkan menurut Dharma (2006), 80,7% responden mengetahui perpustakaan memiliki atau melanggan pangkalan data terpasang, dan 19,3% tidak mengetahui ada pangkalan data terpasang di perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran tinggi, jumlah pemustaka belum maksimal, sedangkan tingkat pemanfaatan rendah. Untuk itu harus mencari cara lain untuk mempromosikan agar pemustaka yang memanfaatkan fasilitas tersebut menjadi meningkat.

2.6 Word of Mouth (WOM)

Menurut Grewal (2003), secara luas *word of mouth* adalah penyampaian informasi secara verbal, terutama dengan cara rekomendasi berisi informasi umum, secara informal, dan secara personal. Komunikasi WOM dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan untuk *word of mouth marketing*, adalah bentuk formal dari metode promosi yang ditujukan untuk memberikan motivasi kepada pemustaka agar meningkatkan kesadaran dan minat terhadap produk yang dimaksudkan. Berdasarkan informasi dari Wikipedia, *word of mouth marketing* berhasil diterapkan dalam berbagai bidang, contohnya pada perusahaan selancar atau ski di Amerika, proyek virtual "Second Life", peminjaman cepat melalui situs *Yahoo*, dan sebagainya. Namun ada juga yang mengalami kegagalan diantaranya; reklame *American Express*, dan berbagai produk makanan dari *franchise* Amerika, sebagian besar kegagalan karena lebih mementingkan orientasi produk daripada orientasi konsumen.

Word of mouth merupakan komunikasi personal yang dianggap sangat efektif dalam memberikan informasi mengenai suatu produk, jasa, peristiwa, ide, individu, dan juga tempat-tempat untuk dikunjungi. WOM juga efektif untuk mempengaruhi seseorang, karena informasi yang diberikan oleh seorang individu lainnya biasanya dianggap jujur dan tidak bias. Masyarakat umum lebih cenderung mempercayai informasi produk yang mereka dengar dari kenalan-kenalannya atau orang yang sudah dipercaya dibandingkan dengan informasi yang dipasang di media. Saat ini WOM sudah menjadi suatu fenomena yang menarik dalam dunia pemasaran dan komunikasi, banyak juga literatur yang menyatakan WOM adalah salah satu kekuatan pasar. Kekuatan konsep ini terletak pada kemampuannya dalam memberikan rekomendasi, karena merupakan hasil dari sebuah program pemasaran yang dikelola dengan baik dan dapat memperkaya strategi komunikasi pemasaran (Nyilasy, 2006: 161).

Wilson (1991: 74) mengatakan, *word of mouth* dapat diterapkan dalam berbagai bidang. Kita dapat mengatur dan menggunakan konsep ini dengan program *word of mouth* anda sendiri. Wilson juga menambahkan bahwa rekomendasi secara personal mampu menggerakkan seseorang, dan mereka lebih ingin memberitahukan sesuatu yang baiknya daripada keburukan dari suatu produk. Yang positif dari *word of mouth* ini adalah hasil dari berbagai macam kegiatan yang kita lakukan secara konsisten, dapat mempengaruhi yang lainnya secara lebih baik daripada kompetisi yang kita lakukan. Misalnya saja seorang pengguna suatu perpustakaan yang sedang mencari literatur untuk tugas kuliahnya menemukan bahan bacaan yang benar-benar dibutuhkan. Pengguna tersebut merasakan adanya semacam kepuasan dari perpustakaan tersebut dari segi koleksi, karena sebelumnya yang selama ini dia telusur pada perpustakaan lainnya ternyata dengan mudahnya ditemukan pada perpustakaan tersebut. Pengguna ini melihat suatu nilai positif pada perpustakaan tersebut mungkin dapat membantu rekan kuliahnya, maka dia dengan antusiasnya mengkomunikasikan temuan yang dia peroleh. Komunikasi ini menjadi suatu bentuk rekomendasi tanpa disadari oleh pengguna tersebut, yang pada akhirnya informasi yang disampaikan dari tadinya secara personal menjadi berkembang lebih luas cakupannya.

Menurut O'Leary (2008: 39) beberapa faktor yang berpengaruh terhadap munculnya perilaku untuk menyebarkan WOM yaitu:

1. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna akan mempengaruhi keinginan seseorang menyebarkan informasi mengenai produk atau jasa yang dibutuhkan. Saat pengguna tersebut merasa puas, maka secara reflek dia akan bercerita kepada orang-orang disekitarnya dan menyebarkan WOM positif kepada orang-orang tersebut, sedangkan apabila ketidakpuasan yang didapat, maka dia akan menyebarkan WOM negatif.

2. *Leader*

Leader atau individu utama yang berperan sebagai sumber informasi awal yang menyebarkan WOM adalah penentu kunci dalam komunikasi WOM, serta pengaruh interpersonal yang mempengaruhi difusi dari suatu produk, konsep dan juga jasa. Individu yang berperan sebagai *leader* akan mendapatkan beberapa keuntungan seperti menjadi pusat perhatian, dianggap sebagai ahli, dan menunjukkan profesionalitas.

3. Insentif

Dengan adanya insentif, maka dapat merangsang orang untuk mengupayakan dalam penyebaran WOM. Insentif yang diberikan dapat berbagai macam bentuknya, sesuai kebutuhan penggunanya. Dalam hal ini, ketepatan penemuan literatur yang sangat dibutuhkan seorang pengguna pada berbagai hal penting, untuk penyelesaian tugas kuliah misalnya, membuat pengguna lainnya menjadi lebih mawas terhadap perpustakaan tersebut.

Word of mouth telah menunjukkan pengaruh pada berbagai macam kondisi; kesadaran, harapan, persepsi, sikap, keinginan untuk bertindak dan perilaku. *Word of mouth* dapat diartikan sebagai komunikasi secara oral, pendekatan personal, antara penerima dan pemberi dimana penerima melihatnya secara non komersial, daripada melihatnya sebagai merk, produk atau layanan (O'Leary, 2008: 22). Hal ini sesuai dengan penerapan konsep *word of mouth* pada bidang perpustakaan yang merupakan organisasi non profit, sehingga kegiatan

promosi baik itu mengenai koleksi ataupun layanan menjadi lebih diterima secara baik oleh pemustaka.

2.7 Layanan Informasi Pustakawan

Menurut Bopp (1991), ada beberapa jenis layanan referensi dasar (pokok) yang pada teorinya digolongkan secara terpisah, tetapi pada prakteknya terkadang dilakukan secara bersama-sama. Beberapa jenis layanan referensi tersebut adalah layanan informasi yang dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka sesuai kebutuhan informasi mereka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks, melayani kebutuhan informasi pemustaka dengan cara melakukan kerjasama, silang layan dan lain-lain. Jenis layanan informasi yang diberikan meliputi:

1. *Ready Reference Questions*

A *ready reference question* adalah pertanyaan yang dapat dijawab secara cepat dengan melakukan konsultasi atau menggunakan 1 atau 2 alat bantu. Pada umumnya seperti pertanyaan mengenai alamat, terjemahan, arti kata atau definisi suatu istilah, tanggal dan tempat sebuah kejadian atau biografi singkat seorang tokoh, dll. Dengan adanya internet, pertanyaan-pertanyaan yang bersifat *ready reference* tidak hanya dapat dijawab dengan alat bantu manual, tapi juga bisa diperoleh secara cepat di internet. Media komunikasi antara pemustaka dengan pustakawan pun dapat dilakukan dengan tidak hanya bertatap muka secara langsung, tetapi bisa melalui telepon, *email* bahkan dengan cara *chatting*.

2. Pertanyaan penelitian (*research questions*)

Selain pertanyaan yang dapat dijawab secara mudah dan cepat, layanan referensi juga menerima pertanyaan-pertanyaan yang kompleks untuk keperluan penelitian, dan untuk memperoleh jawabannya, pustakawan harus melakukan penelusuran informasi terlebih dahulu.

3. Peminjaman antar perpustakaan (*interlibrary loan*)

Pada perpustakaan di luar negeri, layanan ini bukan merupakan sesuatu yang baru. Tapi bagi perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia hal ini masih menjadi perdebatan. Beberapa faktor yang menyebabkan layanan

ini sulit terwujud antara lain ketidakpercayaan antar perpustakaan perguruan tinggi, cakupan bidang studi atau kekuatan ilmu pada sebuah perpustakaan yang tidak jelas dan perbedaan tingkat kemajuan yang tinggi.

4. Informasi dan layanan rujukan (*information and referall service*)

Seorang pustakawan harus dapat mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang ada di luar perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Pustakawan harus dapat melokalisir keberadaan informasi tertentu yang dibutuhkan pemustaka. Dalam hal ini, fungsi layanan adalah menjembatani pemustaka dengan informasi yang dibutuhkannya dari luar perpustakaan dan mempertemukannya.

5. Kerjasama (*cooperative reference service*)

Salah satu bentuk layanan informasi adalah mengadakan hubungan dan kerjasama dengan perpustakaan atau pusat informasi lain dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Kerjasama dapat dilakukan secara formal berupa konsorsium, forum perpustakaan maupun kerjasama non formal, sehingga ketika kebutuhan pemustaka tidak dapat dilayani di perpustakaan sendiri, pustakawan dapat mencarinya dari perpustakaan lain yang bekerjasama.

6. *Selective dissemination of information*

Menyediakan layanan informasi terpilih yang diolah dan disajikan kepada pemustaka sesuai dengan bidang ilmu atau minat masing-masing. Pada perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan dapat menyediakan informasi terbaru dan terpilih untuk tiap-tiap jurusan sehingga para dosen dapat mengikuti perkembangan informasi terbaru yang tersedia di perpustakaan. Layanan ini juga bisa menjadi sarana promosi yang sangat tepat.

7. Layanan pangkalan data (*database searches*)

Layanan informasi pustakawan juga mencakup layanan pangkalan data, layanan ini tercakup dalam layanan informasi karena ketika pemustaka ingin mencari informasi tertentu dari pangkalan data, dibutuhkan seorang pustakawan yang dapat menjelaskan cara penggunaannya, hierarki subjek, cakupan sebuah subjek, dan dapat memberikan alternatif judul lain jika

yang dibutuhkan pemustaka tidak ditemukan pada pangkalan data yang dimiliki tersebut.

8. Kemas ulang informasi

Keberagaman jenis informasi yang dapat diperoleh baik dari media cetak maupun terpasang memberikan pilihan yang luas terhadap informasi yang dibutuhkan. Keterbatasan waktu dari para pengguna informasi, khususnya para praktisi dan pengusaha memberi peluang bagi para pustakawan untuk menyediakan layanan paket informasi yang telah diolah atau dikemas ulang sesuai dengan kebutuhan pemesannya.

Layanan informasi oleh pustakawan secara tidak langsung mengarah juga pada fungsi pendidik. Kemauan dan kemampuan pustakawan harus selalu diasah agar sejalan dengan tuntutan dan kebutuhan pemustaka yang dilayani. Pengetahuan tentang subjek-subjek yang menjadi fokus dari perguruan tinggi yang dilayani mutlak untuk diketahui walaupun tidak secara mendalam. Pada fungsi ini, pustakawan juga harus dapat bekerjasama dengan para pengajar jika suatu saat mereka mengalami kesulitan dalam mendeskripsikan sebuah topik atau subjek yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Ketersediaan beragam informasi yang terkadang menyesatkan juga perlu diwaspadai oleh pustakawan, sehingga mereka dapat menyajikan informasi yang akurat melalui kemampuan mereka melakukan evaluasi terhadap berbagai koleksi baik tercetak maupun terpasang.

2.8 Information Literacy (Literasi Informasi)

The Prague Declaration (2003) menyatakan bahwa literasi informasi merupakan bagian dari kebutuhan informasi seseorang dan merupakan suatu kemampuan dalam mengidentifikasi, menempatkan, mengevaluasi, mengorganisasi dan untuk mengefektifkan informasi yang ada untuk menyelesaikan masalah, dan diperlukan kembali untuk berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat informasi, dan juga merupakan bagian dari dasar hak asasi manusia dalam *long life education* yang harus terus dikembangkan.

Armstrong (2005) membuat satu definisi pada tahun yang lebih singkat dari definisi lainnya bahwa literasi informasi adalah mengetahui kapan dan kenapa kita membutuhkan informasi, mengetahui dimana kita dapat menemukan

dan bagaimana mengevaluasinya, serta dapat menggunakan dan mengkomunikasikannya sesuai etika. Secara umum seseorang yang melek informasi dan memiliki keahlian informasi diharapkan dapat:

1. Menyadari bahwa informasi yang lengkap dan akurat merupakan dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat.
2. Menentukan dengan tepat permasalahan atau aspek dari permasalahan yang akan dipecahkan.
3. Mendefinisikan dan menentukan informasi apa yang dibutuhkan (jenis material, media, kedalaman).

Definisi yang diberikan oleh *American Library Association (ALA)*, literasi informasi adalah serangkaian kemampuan yang dibutuhkan seseorang untuk menyadari kapan informasi dibutuhkan dan memiliki kemampuan untuk menemukan, mengevaluasi dan menggunakan informasi yang dibutuhkan secara efektif. Namun begitu, dari berbagai definisi yang ada mengenai literasi informasi semuanya cenderung memiliki kesamaan. Kesamaan mengenai pemahaman konsep literasi informasi tersirat bahwa literasi informasi dapat membentuk dasar bagi pembelajaran seumur hidup. Hal ini berlaku umum bagi semua disiplin ilmu, lingkungan belajar, dan tingkat pendidikan. Dengan literasi informasi, diharapkan dapat menguasai isi materi dan memperluas penelitian, mengarahkan diri sendiri, serta memiliki kontrol yang lebih besar terhadap proses pembelajaran.

Literasi informasi menjadi hal yang sangat penting bagi semua lapisan masyarakat. Bahkan dalam dunia pendidikan tinggi seperti universitas literasi informasi masih sangat dibutuhkan bagi individu yang masih belajar. Seorang pustakawan MBRC melihat kegiatan ini ternyata memberikan manfaat yang luar biasa bagi pemustaka, tidak sampai disitu saja, mereka yang masih memerlukan segala macam informasi dalam penelusuran dan lain sebagainya diusahakan untuk mengikuti pelatihan informasi. Hal ini tersirat oleh ALA (2000) mengenai manfaat literasi informasi dalam dunia pendidikan:

1. Menyediakan metode yang telah teruji dapat memandu kepada berbagai sumber informasi yang terus berkembang. Pada saat ini individu berhadapan dengan informasi yang beragam dan berlimpah. Informasi tersedia melalui perpustakaan, sumber-sumber komunitas, organisasi

khusus, media, dan internet. Dan tidak semua informasi tersebut tersedia dalam berbagai keaslian, kesahihan, dan kebenarannya.

2. Mendukung usaha nasional untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Lingkungan belajar yang proaktif mensyaratkan setiap individu memiliki kompetensi informasi. Dengan keahlian informasi tersebut individu akan selalu dapat mengikuti perkembangan bidang ilmu yang dipelajarinya.
3. Meningkatkan pembelajaran seumur hidup. Meningkatkan pembelajaran seumur hidup adalah misi utama dari institusi pendidikan. Dengan memastikan bahwa setiap individu memiliki kemampuan intelektual dalam berpikir secara kritis yang ditunjang dengan kompetensi informasi yang dimilikinya maka individu dapat melakukan pembelajaran seumur hidup secara mandiri.

2.9 Information Packaging (Pengemasan Informasi)

Pengemasan informasi adalah kegiatan yang dimulai dari menyeleksi berbagai informasi dari sumber yang berbeda, mendata informasi yang relevan, menganalisis, mensintesa, dan menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai. Informasi yang dikemas kembali memberi kemudahan dalam penyebaran informasi dan temu kembali informasi (Kotler, 1995: 383).

Sebelum membuat kemasan informasi, perlu diketahui langkah-langkah dalam proses pengemasan informasi, yaitu:

1. Menyeleksi dan menetapkan topik dari kemasan yang akan dibuat dan informasi yang akan dicakup. Untuk menentukan topik, perlu dikumpulkan berbagai masukan dan ide-ide yang biasanya berasal dari: pengguna produk dan jasa (prosentasi paling banyak), ilmuwan, pesaing, karyawan, saluran pemasaran, manajemen puncak atau pengambil kebijakan.
2. Menentukan strategi dalam mencari informasi. Kegiatan meliputi: menentukan jenis informasi yang dibutuhkan, dan jenis sumber informasi yang dapat membantu menemukan informasi yang dibutuhkan.

3. Menentukan lokasi informasi dan cara mengakses Kegiatan meliputi: menggunakan katalog perpustakaan, menggunakan indeks majalah, mencari informasi di internet, penelusuran pangkalan data.
4. Menggunakan informasi dengan cara mengevaluasi dan mensitir informasi.
5. Mensintesa yaitu mengemas informasi.
6. Mengevaluasi produk yang dibuat, dan mengevaluasi proses pembuatannya. Untuk membuat suatu kemasan informasi yang baik, harus didukung oleh informasi penting yang cukup atau memadai.

Dari pengertian di atas sebenarnya dapat kita lihat bahwa pengemasan informasi adalah sebuah proses untuk mengolah kembali informasi yang ada sehingga mampu ditampilkan ke dalam kemasan yang lebih baik dan siap pakai bagi pengguna dan pencari informasi. Pengemasan informasi ini menjadi penting bagi sebuah layanan perpustakaan terutama bagi pengguna agar lebih “dekat” dengan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan. Menurut Webb (2003), terdapat beberapa permasalahan yang dapat dijadikan dasar betapa pentingnya pengemasan informasi ini:

a. “Banjir” Informasi

Banyaknya informasi yang ada dari berbagai sumber informasi baik tercetak, non cetak, maupun digital membuat “kebingungan” tersendiri bagi pengguna untuk mendapatkan informasi “terbaik” dan sesuai dengan kebutuhannya. Banyaknya informasi seringkali menjadikan pengguna dihadapkan pada informasi yang tidak sesuai, kandungan informasinya kurang tepat, tidak relevan sampai informasi “aspal”, asli tapi palsu yang tidak dapat dipercaya. Untuk itu perlu sebuah tindakan dari perpustakaan untuk mengantisipasi apa yang biasa disebut sebagai “*banjir informasi*”. Pengemasan informasi yang menghasilkan produk terseleksi adalah salah satu jawabannya.

b. Kebutuhan Pengguna Informasi

Seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang begitu cepat, maka kebutuhan pemakai informasi juga semakin meningkat, yakni kebutuhan akan informasi yang cepat, tepat dan mudah.

Perpustakaan sebagai institusi yang bertanggung jawab kepada transfer informasi ini juga harus dapat melihat fenomena pergeseran orientasi kebutuhan pengguna akan informasi ini, untuk itu perlu dilakukan inovasi berbasis kebutuhan pemakai informasi ini. Pengemasan informasi adalah salah satu bentuk yang dapat dipakai oleh perpustakaan sebagai bentuk inovasi menjawab kebutuhan pemakai informasi ini.

c. Kebutuhan Peningkatan Layanan Perpustakaan

Perpustakaan sebagai pusat sumber informasi sudah semestinya dapat meningkatkan pelayanan dari waktu ke waktu, mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan tuntutan penggunaannya. Perpustakaan yang tidak “mau” meningkatkan dan menyesuaikan layanannya dengan perkembangan global di dunia tentunya akan ditinggalkan oleh penggunaannya. Peningkatan layanan perpustakaan ini harus didukung berbagai aspek termasuk kemasan dari informasi yang ingin ditampilkan dan disajikan kepada penggunaannya. Untuk itu pengemasan informasi menjadi penting agar pengguna dapat merasakan sebuah peningkatan yang signifikan dan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada saat ini.

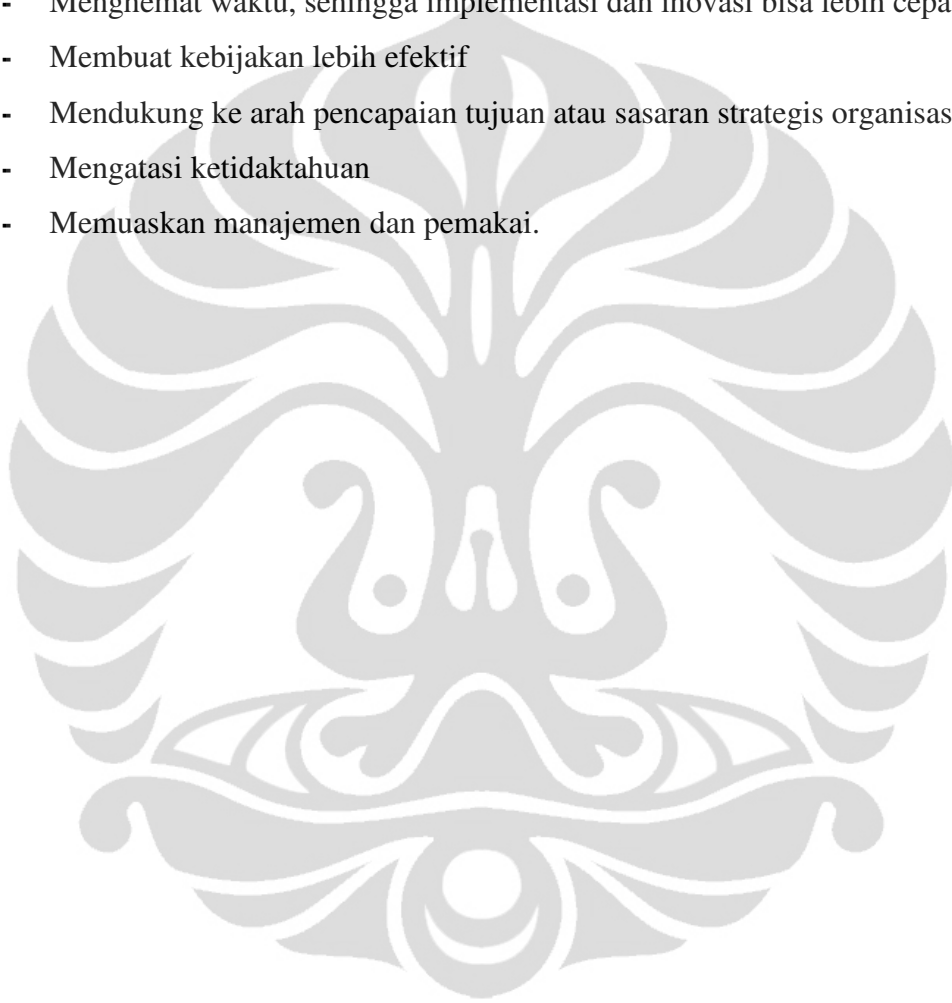
d. Orientasi Ekonomis

Informasi yang tak terbentung dan terus bertambah akan menyebabkan perpustakaan menjadi “gudang” informasi yang apabila tidak ditangani dengan baik akan menyebabkan pengeluaran biaya yang tidak sedikit. Pengguna pun akan semakin sulit menemukan informasi yang tepat dan terkini. Untuk itu perlu diambil langkah penghematan (biaya, ruang dan tenaga) diantaranya dapat dilakukan melalui pengemasan informasi. Secara ekonomis, hasil kemas informasi merupakan produk yang sangat mungkin untuk dijual kepada masyarakat umum dengan segmentasi tertentu, sehingga membuka peluang usaha bagi perpustakaan. Selain itu pengguna akan menghemat banyak waktu, tenaga dan biaya untuk sekedar mendapatkan informasi yang sesuai, mudah, cepat dan tepat.

Keempat permasalahan di atas terkait satu dengan lainnya sehingga tidak dapat dipisahkan. Satu dengan lainnya akan membawa kepada sebuah sinergitas

dalam menentukan arah dan langkah dalam penyajian informasi yang lebih baik demi kepentingan bersama. Hal ini juga akan berpengaruh pada bentuk penyajian informasi seperti apa yang layak dilayangkan saat ini di perpustakaan. Kemasan informasi sendiri harus dapat memberikan nilai lebih bagi informasi itu sendiri. Djatin menjelaskan bahwa informasi dikatakan mempunyai nilai apabila diukur berdasarkan poin-poin ini:

- Mampu menurunkan biaya penelitian, pengembangan dan pelaksanaan
- Menghemat waktu, sehingga implementasi dan inovasi bisa lebih cepat
- Membuat kebijakan lebih efektif
- Mendukung ke arah pencapaian tujuan atau sasaran strategis organisasi
- Mengatasi ketidaktahuan
- Memuaskan manajemen dan pemakai.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (2003: 18), pendekatan kualitatif adalah pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif-konstruktif (misalnya, makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai sosial dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu), atau berdasarkan perspektif partisipatori (misalnya: orientasi terhadap politik, isu, kolaborasi, atau perubahan), atau keduanya. Penelitian ini juga menekankan pada upaya mengelola dan melakukan sintesa terhadap sejumlah data lapangan. Lebih jelasnya, penelitian ini bertujuan untuk memahami konsep WOM melalui analisa peran pustakawan dalam penerapannya pada perpustakaan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yang dimaksudkan untuk memperoleh deskripsi tentang penerapan konsep *word of mouth* (WOM) beserta kegiatan yang berkaitan dalam rangka promosi pangkalan data terpasang di MBRC. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006: 72). Jenis penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan suatu situasi atau kejadian dan memaparkan hubungan antar fenomena yang diteliti. Sedangkan Furchan (2004: 447) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus yaitu suatu penyelidikan intensif tentang individu, dan atau unit sosial yang dilakukan secara mendalam dengan menemukan semua variabel penting tentang perkembangan individu atau unit sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini

dimungkinkan ditemukannya hal-hal tak terduga kemudian dapat digunakan untuk membuat hipotesis (Furchan, A., 2004: 448).

Jenis penelitian studi kasus memungkinkan untuk meneliti secara mendalam. Dengan menggali lebih dalam seluruh kepribadian seorang informan yakni dengan memperhatikan keadaan sekarang, pengalamannya pada masa lampau, latar belakang lingkungannya, dengan demikian dapat mengetahui kenapa orang itu bertingkah laku atau bersikap seperti itu.

Studi kasus merupakan metode yang mengarahkan pada konsep dasar, metodologi, proses, studi, aplikasi studi kasus dalam penelitian. Studi kasus digunakan untuk memberikan gambaran terhadap suatu masalah, pengujian teori, atau pembentukan teori. Penelitian dengan metode studi kasus bertujuan untuk mempelajari, menerangkan, atau menginterpretasi suatu kasus dari konteksnya secara natural tanpa ada intervensi.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan hal utama yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu promosi pangkalan data terpasang menggunakan konsep *word of mouth* (WOM). Sedangkan objek dari penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka MBRC.

3.4 Pemilihan Informan Penelitian

Cara pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan *key person*. Menurut Bungin (2007: 77), memperoleh informan penelitian melalui *key person* digunakan apabila peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian, sehingga dibutuhkan *key person* untuk memulai melakukan wawancara atau observasi. *Key person* ini dapat merupakan tokoh formal atau tokoh informal, dimana dalam penelitian ini adalah pustakawan senior dalam MBRC.

Informan utama penelitian ini adalah pustakawan yang secara aktif menyelenggarakan kegiatan promosi pangkalan data terpasang menggunakan konsep WOM. Selain itu akan ditambahkan juga informan lain dari pemustaka

MBRC yang telah mengikuti pelatihan, dan juga pemustaka MBRC yang belum pernah mengikuti pelatihan. Agar lebih jelasnya, berikut rinciannya:

Tabel 1
Profil Informan Penelitian

NO.	NAMA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	STATUS
1.	PP	Pria	S2 Perpustakaan	Pustakawan
2.	FFS	Pria	S2 Kekhususan Adm. Kebj. Publik	Pemustaka peserta pelatihan
3.	HN	Pria	S1 (Reguler)	Pemustaka peserta pelatihan
4.	DAW	Pria	S1 Kriminologi '05 (Reg.)	Pemustaka non peserta pelatihan
5.	ER	Pria	S1 Kriminologi '05 (Reg.)	Pemustaka non peserta pelatihan
6.	MI	Pria	S1 Sosiologi '06 (Reg.)	Pemustaka non peserta pelatihan
7.	RM	Pria	S1 (Ekstensi)	Pemustaka non peserta pelatihan

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data ditujukan untuk memperoleh data utama yang akan dijadikan bahan analisa utama dalam penelitian ilmiah. Dalam penelitian ini pengumpulan data akan dilakukan dengan beberapa cara, yaitu wawancara, observasi, dan studi kepustakaan.

1. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan usaha mengumpulkan informasi melalui pengajuan beberapa pertanyaan kepada informan secara lisan yaitu meliputi latar belakang, fungsi dan tujuan pendirian perpustakaan serta masalah-masalah yang dihadapi dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya. Jenis wawancara yang akan dilakukan adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap

mengenai topik yang diteliti. Informan dalam penelitian yang akan diwawancara mencakup pustakawan MBRC, pemustaka yang mengikuti pelatihan, dan pemustaka yang tidak mengikuti pelatihan.

2. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui pengamatan perilaku individu-individu yang terlibat serta mengikuti pelatihan yang dilakukan di MBRC. Jenis observasi dalam penelitian ini adalah observasi partisipan, karena peneliti akan ikut serta dalam kegiatan pelatihan yang dilakukan MBRC. Dalam observasi meliputi kegiatan melihat dan merekam fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penulis mengamati secara langsung kegiatan promosi pangkalan data terpasang di MBRC terhadap pemustaka dalam bentuk pelatihan.

3. Studi Literatur

Literatur yang digunakan dalam penelitian ini mencakup buku tercetak dan elektronik, jurnal ilmiah, artikel ilmiah dan media elektronik salah satunya adalah laman internet yang didapatkan dari berbagai sumber. Studi literatur dimaksudkan untuk menganalisa dan mengkaji setiap bahan baik tercetak maupun elektronik untuk memperkuat analisis data dalam penelitian ini. Bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah literatur yang membahas mengenai konsep *word of mouth* dan kaitannya dengan promosi pangkalan data terpasang pada perpustakaan perguruan tinggi. Literatur-literatur tersebut diharapkan dapat mendukung kerangka teori dan membantu peneliti menganalisa data lapangan dalam penelitian ini.

3.6 Analisis Data

Analisis data dimaksudkan untuk melakukan generalisasi dari data pendukung dan mengorganisasi data sehingga sampai pada suatu hasil yang konsisten. Setelah seluruh data diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan para informan serta dari studi literatur, langkah selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data. Analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

a. Seleksi hasil wawancara

Pada tahap ini akan dilakukan pengorganisasian data agar tersusun rapi dan dapat diolah dengan mudah. Setelah itu dilakukan seleksi hasil wawancara yang dibutuhkan untuk penelitian, lalu membandingkannya dengan teori yang ada.

b. Transkrip data wawancara

Tahap ini berupa pembuatan transkrip hasil wawancara dari alat wawancara yang digunakan yaitu salinan dalam bentuk tulisan. Sajian data transkrip wawancara ini dibuat berdasarkan keadaan sesungguhnya namun tetap memperhatikan kata-kata atau kalimat yang layak untuk diolah dan relevan dengan pertanyaan wawancara.

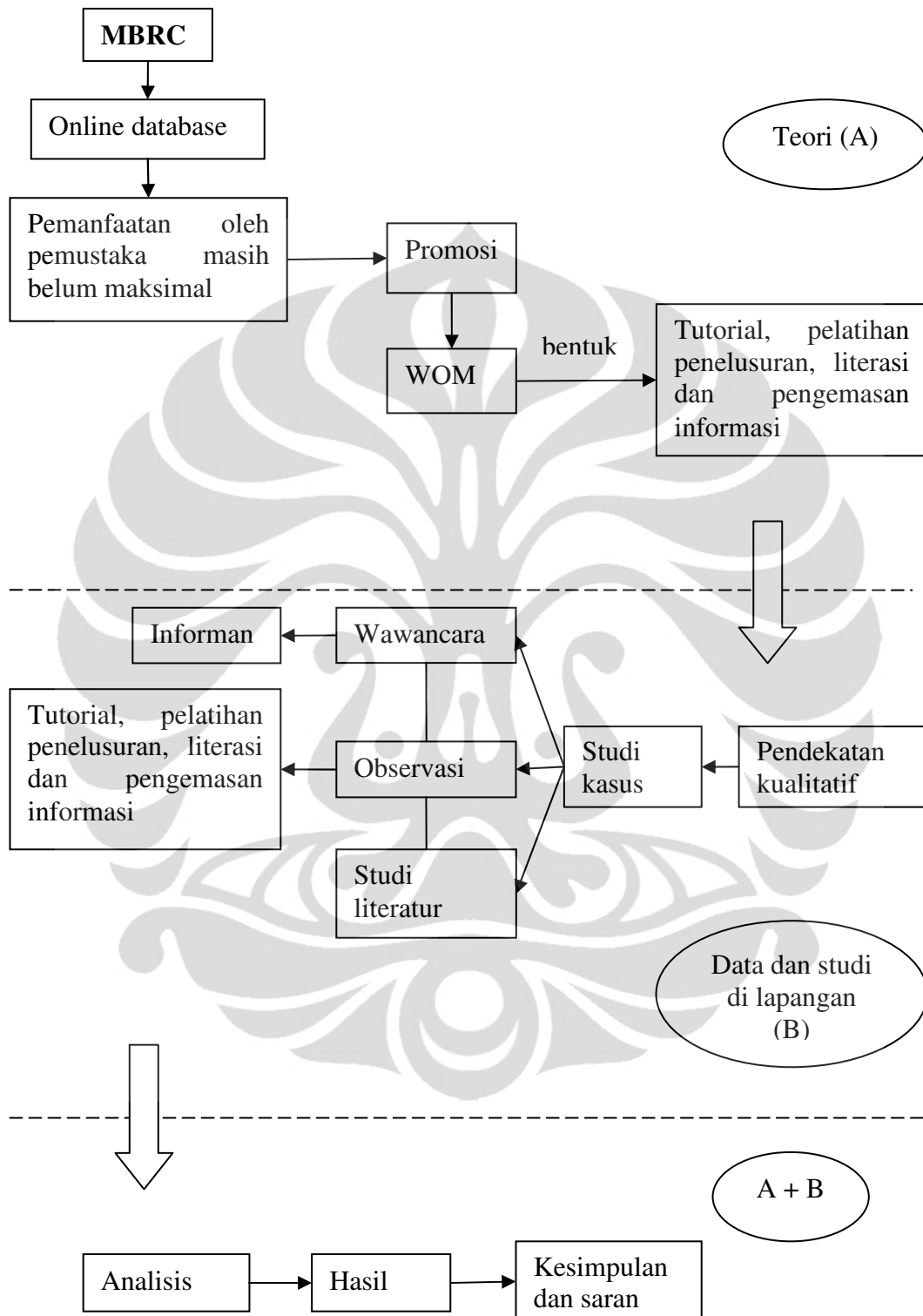
c. Analisis hasil wawancara

Hasil wawancara yang diperoleh akan dianalisis cakupan informasi dan penyebarannya dari sumber-sumber informasi terkait. Dari sini akan diketahui apakah teknik yang digunakan sesuai dengan hasil yang diperoleh di lapangan.

d. Setelah dianalisis, maka akan ditarik kesimpulan.

3.7 Kerangka Penelitian

Gambar 1



BAB IV

PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai promosi pangkalan data terpasang yang dilakukan MBRC khususnya oleh pustakawan yang menerapkan konsep WOM dengan kegiatan-kegiatannya. Hasil dari pengumpulan data dari wawancara dan observasi akan dikaji dengan literatur yang berkaitan. Dimulai dari profil perpustakaan pada penelitian ini.

4.1 Profil Miriam Budiarjo Resource Center

4.1.1 Sejarah, Visi dan Misi

Miriam Budiarjo Resource Center (MBRC) diresmikan pada 24 februari 2005 oleh Rektor UI dalam rangka perayaan 36 tahun berdirinya FISIP UI. Nama ini dipilih untuk memberi penghormatan kepada salah satu pendiri FISIP UI Prof. Dr. (HC) Miriam Budiarjo, MA. Seorang ilmuwan politik ternama yang telah menghasilkan buku-buku ilmu politik yang dipakai sebagai referensi di hampir seluruh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Indonesia. MBRC ditempatkan sebagai:

- Salah satu ikon dari FISIP UI yang merupakan pusat sumber ilmu dengan sistem perpustakaan terbuka yang modern
- Pendukung visi dan misi Universitas Indonesia untuk mencapai posisi sebagai universitas riset yang bertaraf internasional dan menjadi pusat sumber ilmu sosial yang terkemuka di tingkat Asia
- Pendukung terhadap tuntutan perubahan global yang penuh persaingan dan tanpa batas, yang memaksa manusia menggapai informasi secara luas dan cepat untuk dapat mengungguli manusia lainnya
- Pendukung tujuan universitas mengembangkan program pengajaran *student-centered learning*, dimana mahasiswa menjadi sentral yang kreatif mencari dan mengembangkan sumber pengetahuan secara mandiri.

4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi terdiri dari struktur organisasi FISIP (makro) dan struktur organisasi MBRC (mikro). Penjelasan lebih lanjut mengenai struktur

organisasi mikro dan makro berupa grafik beserta keterangannya akan ditampilkan pada bagian lampiran 5 dan 6. Secara garis besar berikut ini urutan manajemen MBRC:

Dekan FISIP UI: Prof. Dr. Bambang Shergi Laksamana, M.Sc

Wakil Dekan: Julian Aldrin Pasha, MA, Ph.D

Kepala Perpustakaan: Rumiwati Aries

Staf Pustakawan Senior MBRC: Drs. Purwono Proyodiwiryono, SIP, M. Hum

4.1.3 Sarana

a. Ruang Bina Bangsa

Ruangan ini berisikan koleksi buku dan *audio visual* mengenai bangsa Indonesia. Selain itu dilengkapi juga dengan LCD TV 42 inch dan *DVD Player*. Berbagai upaya untuk menumbuhkan rasa kebangsaan perlu terus dilakukan. Salah satunya dengan menyediakan sarana penunjang tumbuhnya “nation building”, berupa fasilitas Ruang Bina Bangsa. Ruang ini merupakan kerja sama antara Yayasan Nurani Dunia dengan FISIP UI, yang bertujuan:

1. Memberi akses bacaan dan informasi penting yang berkaitan dengan *nation building* di Indonesia kepada generasi muda, khususnya para mahasiswa
2. Memfasilitasi generasi muda dalam proses pemahaman bersama mengenai *civic nasionalism*, berkaitan dengan upaya mewujudkan bangsa Indonesia yang cerdas, adil dan makmur
3. Menstimulasi mahasiswa, dosen, dan menghargai proses perkembangan bangsa Indonesia.

b. American Corner

American corner (AMCOR) adalah salah satu sudut pelayanan di MBRC yang dikembangkan atas kerjasama antara Universitas Indonesia dengan Kedutaan Besar Amerika Serikat di Jakarta.

Didasari oleh kepedulian dan kepentingan bersama yang saling menguntungkan untuk memfasilitasi perkembangan ilmu pengetahuan dan pengenalan kebudayaan, politik, sosial, dan ekonomi antar masyarakat di kedua Negara.

Tujuan tersebut searah dengan tujuan Universitas Indonesia menuju universitas riset yang memiliki jaringan bertaraf internasional.

Layanan American Corner:

- Buku-buku tentang Amerika terbitan tahun 2000-an sejumlah 2000 eksemplar
- Majalah ilmiah dan populer dalam aneka subjek
- CD dan DVD dengan topik-topik politik, sosial, ekonomi, dan budaya. Termasuk isu global, demokrasi, HAM, ekonomi, perdagangan, kebudayaan, sampai kepada musik dan film
- Layanan internet gratis sebanyak 6 komputer
- Layanan *photo copy*.

c. World Bank Corner

Hasil kerja sama antara FISIP UI dengan Bank Dunia ini, juga dikenal dengan nama Indonesia Development Information Services Center (IDIS) sebagai perpustakaan untuk publikasi Bank Dunia sekaligus tempat mengadakan dialog pembangunan Indonesia.

IDIS FISIP UI menyediakan beberapa layanan antara lain:

- Publikasi Bank Dunia bertopik pembangunan
- Studi tentang Indonesia dan regional
- Publikasi pembangunan ekonomi dan sosial
- Proyek dan program Bank Dunia di Indonesia
- Kegiatan dan aktivitas Bank Dunia terkini
- CD-Rom topik pembangunan
- Akses e-library Bank Dunia.

4.1.4 Fasilitas

Program penelusuran berstandar internasional yaitu program OPAC (*Online Public Access Catalog*), yang dapat menghemat waktu bagi pengunjung yang ingin menelusuri koleksi sumber ilmu tercetak (buku). Pengunjung yang terkoneksi dengan internet dapat mengakses katalog digital ini melalui situs www.fisip.ui.ac.id/mbrc

Fasilitas Hotspot yang dapat mengakses jaringan internet di seluruh areal FISIP UI, serta penyediaan stop kontak bagi pengguna laptop. Ruangan

seminar berkapasitas 50 orang yang dapat digunakan secara gratis dengan pemesanan terlebih dahulu. Ruang diskusi berkapasitas 8-12 orang, dilengkapi dengan layar presentasi dan jaringan kabel untuk internet. 40 unit komputer untuk akses internet gratis dilengkapi dengan *printing center* untuk mempermudah pengunjung perpustakaan mengumpulkan informasi secara online. *Software* untuk tunanetra yang di-install di dua unit komputer, ruang kerja untuk mahasiswa program doctoral, dan loker penyimpanan tas sebagai standar keamanan bagi pengunjung. Pintu darurat di lantai 1 sebagai standar prosedur keselamatan bagi pengunjung. AC sentral untuk seluruh ruangan yang ditata secara artistik dan modern. Serta fasilitas multimedia berupa:

1. Audio Visual: CD/DVD Player lengkap dengan TV 29 inch.
2. Komputer multimedia
3. Scanner
4. Printer
5. Photocopy center (untuk keperluan terbatas)
6. Saluran TV Indovision.

4.1.5 Koleksi

- a. Koleksi Tercetak:
 - Buku sejumlah 18.938 judul atau 31.212 eksemplar
 - Majalah yang dilanggan secara tetap berjumlah 25 judul
 - Majalah yang dilanggan tidak tetap berjumlah 173 judul
 - Skripsi S1 sejumlah 4167 judul
 - Tesis dan Disertasi sejumlah 3398 judul
 - Ensiklopedi Britanica, Americana dan berbagai bidang-bidang khusus
 - Didukung oleh ribuan koleksi yang berada dan dimiliki oleh 8 departemen FISIP UI.
- b. Koleksi Elektronik berupa Online Database:
 - Proquest diakses melalui www.proquest.com/pqdweb
 - E-book diakses melalui <http://site.ebrary.com/lib/indonesiaui> dan www.usmchq.com/ebok.htm
 - Ebscohost diakses melalui <http://search.epnet.com>

- JSTOR diakses melalui <http://www.jstor.org>
- APA Journal diakses melalui psycnet.apa.org
- Sage Publication diakses melalui <http://online.sagepub.com>
- Springerlink diakses melalui <http://online.sagepub.com/>
- ASCE (American Society of Civil Engineers), ASME (American Society of Mechanical Engineers), OSIRIS, IEEE, Communications Society, dan lain-lain.

4.1.6 Layanan Perpustakaan

1. Pelayanan Informasi

Merupakan wujud dedikasi MBRC kepada para pengunjung untuk mengoptimalkan penggunaan dan perolehan informasi *online database* sehingga mempermudah pengunjung untuk mendapatkan informasi sesuai dengan yang mereka inginkan. Realisasi program pelayanan ini dalam bentuk:

- a. Information Literacy Training: program pelatihan dan pengarahan penggunaan *online database* yang diadakan secara periodik atau sesuai dengan permintaan sivitas FISIP UI
 - b. Information Packaging: program paket informasi untuk pemustaka dengan melakukan *user profiling* dan penyediaan *online database* sesuai permintaan dan kebutuhan pemustaka.
- ##### 2. Seminar dan Kuliah Hukum
- a. MBRC menyelenggarakan diskusi dan seminar mengenai berbagai topik perkembangan keilmuan, seperti politik, sosial, ekonomi, dan kebudayaan.
 - b. Dipresentasikan oleh ahli-ahli yang didatangkan dari dalam dan luar negeri
 - c. Khusus bagi AMCOR, maka topik-topik mengenai Amerika Serikat lebih diutamakan
 - d. Pelatihan bahasa Inggris dengan mendatangkan native speaker.

4.1.7 Waktu Pelayanan

Senin sampai Jumat: 09.00-20.30 WIB

Istirahat (hari Jumat): 11.30-13.30 WIB

Sabtu: 09.00-15.00 WIB

Minggu/hari libur: tutup

Sistem Perpustakaan Terbuka:

- Sebuah sistem perpustakaan terbuka yang menghubungkan pemustaka langsung dengan sumber informasi. Sehingga dapat menelusuri sumber-sumber informasi tadi secara mandiri optimal dan tanpa batas.
- Menggelar sumber informasi dalam bentuk buku yang ditata di ruang-ruang koleksi dengan pengamanan *security magnet*.
- Menghadirkan interior yang terbuka dan transparan tanpa dinding pembatas, yang secara psikologis membuat pemustaka merasa luas dan bebas “mengarungi lautan” sumber-sumber informasi.

Lokasi dan Kontak:

- Letak MBRC: gedung D, FISIP UI
- Depok 16424, telepon/fax: 021-78881933, email: fisip@ui.edu

4.2 Promosi Pangkalan Data Terpasang di MBRC

Pada suatu perpustakaan, pelaksanaan promosi koleksi diperlukan agar pemustaka dapat memanfaatkannya dengan maksimal. Tidak hanya sekali saja promosi dilakukan, tapi perlu berkelanjutan dan dinamis agar terus berjalan hingga tersampaikan kepada pemustaka. Koleksi yang diadakan oleh perpustakaan memerlukan dana yang tidak sedikit, hal itu pula menjadi landasan mengapa promosi harus diberikan. Untuk koleksi tercetak, promosi biasanya dilakukan dengan cara *display* atau memajang pada tempat-tempat tertentu yang strategis. Langkah selanjutnya yaitu melakukan rotasi pada koleksi yang dipajang, agar memungkinkan setiap koleksi diketahui oleh pemustaka. Pentingnya promosi ini juga diungkapkan oleh PP selaku pustakawan MBRC.

PP: *“Menurut saya promosi itu sangat penting sekali. Jadi bagaimana bisa mengetahui sesuatu yang kita punya jika tidak dipromosikan ke pengguna. Penting yang saya maksud supaya koleksi kita dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna. Sebagai contohnya, promosi itu dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya dengan memajang buku, yang tadinya buku tersebut belum pernah dipajang dan tidak pernah ada yang menggunakannya, tapi setelah dipajang beberapa pengguna merasa terkejut karena MBRC ternyata memiliki buku ini. Ekspresi kaget*

dari pengguna itu dapat diartikan bahwa hal tersebut (memajang buku) itu penting sekali...”

Berbeda dengan koleksi tercetak, koleksi elektronik lebih “tersembunyi” dari pemustaka, sehingga promosi pada jenis koleksi ini harus dilakukan dengan efektif. Pangkalan data terpasang merupakan koleksi elektronik yang sebenarnya mempunyai berbagai macam kelebihan bagi pemustaka. Disini MBRC sebagai perpustakaan fakultas melihat koleksi ini cukup berpengaruh dalam memperkaya pengetahuan pemustakanya. Promosi yang tidak dilaksanakan dengan baik, hasilnya dapat dilihat dari pendapat pemustaka seperti yang disampaikan oleh beberapa informan ini.

RM: *“Promosinya kurang tepat sasaran, karena kadang-kadang pengguna (mahasiswa) yang baru tahu kurang peduli kecuali karena kondisi mendesak...”*

Berdasarkan pengalaman RM sebagai mahasiswa serta pengamatannya terhadap rekan-rekannya, RM menyadari dengan kurangnya promosi membuat koleksi ini tidak terlalu diperhatikan padahal memiliki berbagai kelebihan khususnya bagi mahasiswa dalam mengerjakan tugas kuliah. Informan lain yaitu DAW, juga mengatakan banyaknya mahasiswa yang masih kurang paham tentang pangkalan data terpasang karena kurangnya promosi dari MBRC. Ada juga ER, seorang pemustaka MBRC yang masih belum terlalu mengenal pangkalan data terpasang, tapi ternyata sudah menggunakannya lebih dulu.

ER: *“Sejujurnya saya tidak tahu kalau ada online database di MBRC, tapi untuk yang namanya JSTOR saya suka mengunduh jurnal ilmiah dalam bentuk PDF sebagai bahan kuliah...”*

Meski dianggap tidak penting, tapi dengan pemahaman yang baik maka penyampaian informasi kepada pemustaka lain mengenai pangkalan data terpasang mampu meningkatkan efektifitas pemanfaatannya. MBRC juga menyadari bahwa perkembangan teknologi saat ini menjadikan pemustaka mulai berubah pola pemanfaatan koleksi, yaitu cenderung *remote* dan fleksibel. Dengan adanya koneksi internet dimana-mana, baik itu menggunakan fasilitas komputer

yang disediakan di MBRC ataupun fasilitas Hotspot bagi pemilik laptop dan alat lainnya yang memungkinkan sambungan *wi-fi* seperti *smartphone*, seharusnya membuat pangkalan data terpasang menjadi koleksi yang berpotensi tinggi untuk dimanfaatkan. Tapi kenyataan di lapangan menunjukkan tidak seperti yang diharapkan, dikarenakan promosi yang diberikan belum cukup dan tidak tersampaikan dengan benar.

4.2.1 Pengetahuan Pemustaka Terhadap Pangkalan Data Terpasang

Pentingnya pengetahuan pemustaka tidak lepas dari peran perpustakaan dalam meningkatkan pendidikan pemakai. Menurut Roesma, pendidikan pemakai merupakan sumber aktivitas yang dirancang untuk mendidik pemustaka agar sadar akan sumber-sumber informasi, fasilitas yang tersedia di perpustakaan dan melatih pemustaka dalam memanfaatkan sumber-sumber tersebut secara tepat. Lebih lanjutnya, yang menjadi latar belakang pendidikan pemakai adalah 5 nilai ilmu perpustakaan yang dikemukakan oleh Ranganathan yaitu *books are for use, every reader his book, every books its reader, save the time of the reader, dan a library is growing organism*. Dengan adanya pendidikan pemakai, maka setidaknya pemustaka yang tadinya belum pernah menghadapi koleksi tertentu yaitu pangkalan data terpasang sudah memiliki dasar penelusuran yang benar, yang akan berpengaruh pada ketepatan informasi atau data yang dibutuhkannya. Apabila pengetahuan pemustaka belum memadai, maka hasilnya akan seperti yang diungkapkan oleh ER.

ER: *“Sebenarnya saya tidak tahu pasti tentang online database, namun kalau menurut saya online database itu adalah jurnal yang ditempatkan pada server dan dapat di akses oleh pengguna yang telah terdaftar, seperti JSTOR...”*

Disini terlihat bahwa ER sebenarnya telah menyebutkan salah satu pangkalan data terpasang yang disediakan MBRC yaitu JSTOR, tapi informasi belum tersampaikan dengan jelas karena menurutnya tidak tahu pasti apakah JSTOR itu merupakan pangkalan data terpasang atau bukan. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh MI, yaitu kurang mengetahui pangkalan data terpasang, tapi sama juga telah mengunduh beberapa file dalam bentuk PDF

dari JSTOR. Tampilan pada laman tiap-tiap pangkalan data terpasang memang berbeda-beda, semua memiliki tambahan tersendiri untuk memudahkan penelusuran. Pemustaka pada umumnya lebih terfokus pada hasil penelusuran yang banyak dan bagaimana untuk cepat mengunduhnya, padahal terdapat langkah penelusuran lanjutan yang lebih tepat untuk hasil maksimal. Dari data yang dikumpulkan saat wawancara, JSTOR merupakan pangkalan data yang sering disebutkan, karena subjeknya sesuai dengan fakultas yang menaunginya, yaitu FISIP. Informan lainnya yaitu DAW, mengira pangkalan data terpasang masih ada kaitannya dengan OPAC, padahal tidak sama sekali. Tapi saat dijelaskan mengenai pangkalan data terpasang, ternyata telah sering mengakses JSTOR.

DAW: *“Tidak terlalu memahami, saya hanya mengakses katalog, kalau untuk jurnal berarti saya sering mengaksesnya, terutama pada JSTOR ...”*

Pengetahuan dan kemampuan pemustaka memang berbeda-beda, bisa disebabkan pola komunikasi dengan rekannya atau juga kebutuhan informasinya. Kebutuhan informasi yang tinggi akan menuntut seorang pemustaka untuk lebih *aware* dan menguasai penelusuran informasi, seperti koleksi pangkalan data terpasang. Berbeda dengan informan lain, RM, yang saat ini melanjutkan kuliahnya pada program ekstensi, sudah mengenal pangkalan data terpasang dari lama. RM juga mampu memberikan informasi lebih lengkap mengenai pangkalan data terpasang, karena cenderung menggunakan internet sebagai sarana memperoleh informasi, berikut pernyataannya.

RM: *“Online database adalah basis data yang menggunakan fasilitas teknologi komputerisasi yang bisa langsung di akses secara real time (yang dilakukan) pencarian narasumber bahan bacaan...”*

4.2.2 Manfaat Pangkalan Data Terpasang Bagi Pemustaka

Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari koleksi ini, namun bagi pemustaka yang masih awam mungkin belum terlihat dengan jelas. Dalam

pangkalan data terpasang ini salah satu yang utama adalah jurnal ilmiah. Jurnal ilmiah merupakan sumber informasi yang penting bagi peneliti untuk meningkatkan kualitas tulisan atau laporan hasil penelitian. Jika artikel jurnal tercetak hanya dapat menjanjikan simpulan atau riset statis maka jurnal ilmiah dalam bentuk elektronik mampu menyajikan *hypertext link* ke beberapa volume dari penelitian yang berkaitan atau bahkan ke sumber-sumber multimedia. Selain itu jurnal elektronik yang dimuat pada pangkalan data terpasang memberikan solusi pada perpustakaan untuk menghemat ruang dan pemustaka pun langsung dapat mengunduhnya. Manfaat bagi pemustaka yang telah menggunakan pangkalan data terpasang ini dapat diketahui pada informan MI dan DAW.

MI: *“Menambah referensi jurnal dari JSTOR ...”*

Untuk MI jenis literatur yang diperlukan hanya berupa jurnal, sedangkan DAW lebih beragam. Hal ini disebabkan MI enggan untuk menelusur lebih lanjut pada laman JSTOR, setelah menemukan judul yang dicari langsung dengan segera mengunduh tanpa melihat lebih lanjut literatur lain yang tersedia.

DAW: *“Dapat lebih mudah mencari informasi buku, skripsi, tesis, dan juga jurnal...”*

Pendapat lain disampaikan oleh RM mengenai manfaat yang diperoleh dari pangkalan data terpasang ini. RM melihat dari sudut pandang lain, yaitu dari kemudahan aksesnya. Memang terdapat dua macam jenis pangkalan data yang ada, yaitu secara *online* atau terpasang dan *offline* atau tak terpasang. Untuk jenis tak terpasang dapat berbentuk cakram atau CD (bisa juga CD-ROM) yang berisi kumpulan koleksi digital dengan teks lengkap dan disediakan sebagai salah satu layanan di perpustakaan. Pada penelitian ini yang dibahas lebih lanjut adalah *online database* atau pangkalan data yang terpasang. Seperti yang dikatakan oleh RM, kelebihan pangkalan data secara terpasang terletak pada otomasinya. Pemustaka tidak perlu lagi menyimpan

atau membawa-bawa cakram sebagaimana pada pangkalan data tak terpasang, karena saat ini lebih cenderung pada yang praktis dan fleksibel.

RM: *“Manfaatnya adalah kalau sudah di-otomasi pastinya lebih cepat untuk pencarian informasi...”*

Tapi DAW juga mengeluhkan kualitas dari literatur yang ditemukannya. Padahal seperti yang telah disebutkan pada bab sebelumnya, pangkalan data terpasang yang dilanggan MBRC tidak hanya JSTOR, masih banyak lainnya seperti *Proquest* ataupun *AnnualReviews*. Berikut kutipan wawancara dari DAW.

DAW: *“Sayangnya untuk ilmu sosial masih sedikit yang berkualitas, memang di JSTOR banyak tapi jarang sekali yang penelitian terbaru, sudah banyak yang terlalu tua...”*

Tidak hanya sekedar menelusur dan lalu mengunduhnya, bagi FFS yang kebutuhan akan informasinya tinggi, merasa bahwa dengan adanya pangkalan data terpasang ini menjadi lebih mengetahui perkembangan informasi saat ini untuk keperluan ilmiahnya. Sedangkan dari sisi pustakawan, PP memahami sekali pangkalan data terpasang ini bagus sekali karena berdasarkan pengalamannya selama ini dalam mempelajari dan menelusur pangkalan data terpasang telah mendapat banyak manfaat. Baik itu untuk keperluan pribadi dalam rangka menjalankan tugasnya, PP juga menjalankan perannya sebagai staf pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Literatur dan bahan bacaan lainnya yang dirasa sesuai dengan cakupan kebutuhan informasi pemustaka MBRC akan dikumpulkan oleh PP dan disimpan sedemikian rupa agar nantinya saat pemustaka yang datang kepadanya untuk konsultasi dapat diberikan langsung serta ditemukan kembali dengan mudah.

4.2.3 Promosi Awal

Dimulai dari tahun 2003, MBRC mulai mengenalkan pangkalan data terpasang kepada pemustakanya. Pada saat itu promosi yang dilakukan masih

sama dengan perpustakaan pusat, yaitu dengan memasang baliho dan pengumuman. Informasi yang dicantumkan pada baliho dan pengumuman cukup standar, seperti penjelasan singkat mengenai pangkalan data terpasang, daftar nama pangkalan data terpasang yang tersedia, dan panduan sederhana untuk mengaksesnya. Untuk lebih lanjutnya berikut hasil kutipan wawancara dengan PP selaku pustakawan MBRC.

PP: “Sebenarnya sudah cukup banyak. Jadi selain promosi koleksi tercetak seperti yang disebutkan sebelumnya (memajang buku-buku baru), kami juga pernah memasang baliho untuk promosi koleksi elektronik yang berisikan; tersedia online database secara gratis. Kemudian kami juga telah membuat surat-surat ke semua unit kerja yang ada di FISIP, yang menginformasikan bahwa MBRC mempunyai online database yang bisa diakses baik di kampus ataupun di rumah. Selanjutnya ada juga dengan membuat brosur dan pamflet untuk disebarkan di lingkungan kampus...”

Brosur berisikan pemberitahuan bagi mahasiswa yang membutuhkan informasi berupa artikel ilmiah atau hasil penelitian dapat menggunakan *online journal* dalam pangkalan data terpasang yang dilanggan UI. Pemustaka dapat menelusur laman pangkalan data terpasang pada tiap fakultas, atau juga dapat mengunjungi laman Perpustakaan UI di www.lib.ui.ac.id. Dalam brosur yang disebarkan terdapat *password* yang setiap bulan akan diperbarui oleh pihak penyedia jurnal terpasang seperti Proquest. *Password* yang tercantum pada brosur tersebut juga memunculkan masalah baru yaitu penyalahgunaan oleh pemustaka. Padahal telah diberikan himbauan bahwa informasi pada brosur ini khusus untuk sivitas akademika UI, sedangkan penyalahgunaan *account* dan *password* untuk kepentingan pengguna dari luar UI bukan tanggung jawab UI seperti yang tertera pada brosur. Pangkalan data terpasang yang dilanggan oleh MBRC dikhususkan penggunaannya bagi pemustaka di lingkungan FISIP. Tapi di lapangan ditemukan informasi bahwa salah satu mahasiswa ada yang memberikan brosur tersebut kepada temannya di luar UI. Pihak penyedia segera mengatasinya dengan memperbarui *password* meskipun belum berakhir masa berlakunya.

Berdasarkan observasi di lapangan, sebenarnya brosur tersebut hanya ditaruh pada meja, jadi diambil tidaknya oleh pemustaka tergantung kemauan mereka. Promosi yang dilakukan tersebut bisa dibilang pasif, karena tidak upaya lebih lanjut dari pihak perpustakaan seperti misalnya berkomunikasi atau memberikan penjelasan lebih lanjut. Seperti yang disebutkan oleh Kotler, memang perpustakaan bersifat non profit, tapi perlu juga menerapkan prinsip-prinsip pemasaran modern agar dapat mencapai tujuan organisasional dengan baik. Prinsip pemasaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dari salah satu bauran pemasaran yaitu promosi, sedangkan tujuan organisasional berkaitan dengan pemanfaatan pangkalan data terpasang. Diperlukan perhatian lebih mengenai bagaimana penerapan promosi karena nantinya akan berpengaruh kepada pemanfaatannya oleh pemustaka.

4.2.4 Landasan Perubahan Teknik Promosi

Mengutip dari artikel yang ditulis oleh PP, sejak awal pengadaan berlangganan pangkalan data terpasang ini yaitu pada tahun 2003 sampai awal tahun 2006, ternyata pemanfaatan oleh pemustaka masih rendah. Penelitian awal oleh Senat Mahasiswa FISIP UI melalui survei menunjukkan presentase ketidaktahuan pemustaka terhadap pangkalan data terpasang tergolong tinggi yaitu 38,4%. Berlanjut pada penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa S2 dari FISIP, yaitu Dharma, setelah 2 tahun berjalannya langganan fasilitas ini ternyata sekitar 19,3% pemustaka masih belum mengetahui keberadaan pangkalan data terpasang. Hal ini juga disampaikan oleh PP pada saat wawancara berikut ini.

PP: *“Berdasarkan hasil penelitian oleh Senat Mahasiswa FISIP yang saya ketahui sebelumnya, pada saat satu tahun berlangganan ternyata hasilnya kurang memuaskan. Penggunaannya masih sangat rendah, bahkan untuk sekedar mengetahui keberadaan online database ini saja masih sedikit, lalu penggunaannya juga masih rendah padahal sudah dipromosikan dengan baliho, brosur, pamphlet, dan sebagainya. Dua tahun kemudian diteliti juga oleh mahasiswa dari S2, dan hasilnya masih sama, jadi masih belum signifikan kemajuan penggunaannya...”*

Dari hasil penelitian oleh Senat, sebenarnya PP sebagai staf pustakawan MBRC sudah berusaha mensosialisasikan pangkalan data terpasang ini, tapi sayangnya upaya yang dilakukan masih belum cukup. Sampai pada penelitian oleh Dharma, PP merasa kaget ternyata hasilnya belum memuaskan. Menurutnya tujuan utama diadakannya fasilitas ini oleh pihak perpustakaan dalam rangka peningkatan pelayanan agar lebih banyak lagi sumber informasi alternatif menjadi tidak tercapai. Bila dihitung secara matematis antara dana yang dianggarkan dengan banyaknya pemustaka yang mengakses, maka hasilnya sangat tidak sesuai. Akhirnya PP menyadari promosi dengan baliho ataupun brosur ternyata masih ada yang kurang, seperti yang diungkapkannya.

PP: *“Saya mulai penasaran, bagaimana ya cara promosi yang efektif untuk online database ini? Tadinya saya mungkin beranggapan bahwa semua itu kalau sudah dipromosikan (dengan baliho, pamflet, dan sebagainya) ternyata tidak sampai disitu saja, dan sayapun mulai berpikir menimbang padahal dana yang dikeluarkan cukup besar...”*

Bukannya tidak tepat, tapi perlu usaha lebih lanjut yang memerlukan pustakawan dalam menjalankan peran aktifnya di lapangan. Dibutuhkan ide atau gagasan yang inovatif untuk meningkatkan motivasi pemustaka dalam memanfaatkan pangkalan data terpasang ini. Sampai pada suatu ketika saat PP melakukan pengamatan, datanglah mahasiswa S2 yang menanyakan literatur yang tepat untuk penelitiannya. Mahasiswa tersebut menjelaskan topik penelitiannya berupa konsep promosi yang sering digunakan dalam pemasaran barang dan jasa. Konsep ini menarik perhatian PP yang saat itu sedang berusaha mencari bentuk promosi selain yang telah dilakukan. Rasa penasaran membuatnya menelusur dan lalu mempelajari konsep promosi tersebut, sebagaimana yang dijelaskan oleh PP pada saat wawancara.

PP: *“...pada saat itu saya tidak punya teknik apapun untuk promosi, saya hanya menggunakan spanduk, leaflet, baliho, dan sebagainya tapi hasilnya penggunaan tetap saja rendah. lalu suatu saat datanglah seorang mahasiswa yang sedang membuat skripsi dengan topik WOM meminta bantuan ke saya. lalu saya bertanya kepada mahasiswa tersebut; "ini konsep apa ya?", dan kemudian dia menjelaskan*

mengenai konsep WOM ini. setelah mendengar penjelasan darinya, spontan saya berpikir sepertinya konsep ini bisa digunakan dalam memasarkan online database ke pemustaka, dan ternyata bisa...”

4.3 Konsep *Word of Mouth*

Word of Mouth, adalah konsep promosi yang dibicarakan rekan PP sebelumnya. Keunikan konsep ini terletak pada komunikasi antara satu individu sebagai pusat informasi (tertentu), dengan individu lainnya atau kelompok yang lebih besar lagi sampai membuat jaringan tersendiri. Promosi itu sendiri merupakan kegiatan untuk membangun komunikasi antara produsen dan konsumen mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, dalam dunia perpustakaan produsen adalah perpustakaan beserta staf di dalamnya dan konsumen adalah pemustaka. Dalam komunikasi terdapat apa yang disebut sikap, yaitu kecenderungan berperilaku individu terkait. Elemen dari sikap adalah faktor kognitif yang mengacu pada pengetahuan atau informasi, dimana pada promosi digunakan untuk merubah sikap. *Word of Mouth* memberikan pemikiran bahwa motivasi atau keinginan pemustaka dalam menggunakan suatu koleksi tidak hanya dipicu oleh faktor pribadi, tapi juga keterlibatan pihak lainnya dalam memberikan suatu kesan yang baik atau buruk untuk membangun persepsi pemustaka tersebut. Berikut kutipan wawancara dengan PP terkait bahasan di atas.

PP: *“Saat saya melakukan pengamatan, saya melihat motivasi pengguna itu sebagian besar didorong oleh faktor subjektif seperti disuruh oleh dosen atau teman, jadi bukan karena kesadaran sendiri...”*

Jadi pada dasarnya supaya pustakawan dilibatkan secara langsung ke pemustaka sehingga tidak hanya pemustaka mau mencoba menggunakan pangkalan data terpasang, tapi muncul suatu kecenderungan pemustaka untuk memberikan penilaian positif entah berupa anjuran ataupun ajakan kepada jaringan yang dimiliki pemustaka tersebut.

Sebagai permulaannya, satu pemustaka dibekali pengetahuan dan pemahaman seputar apa itu pangkalan data terpasang, lalu berlanjut pada bagaimana penelusuran yang efektif untuk mendapatkan perolehan yang tepat. Setelah pemustaka tersebut menguasainya, pustakawan melanjutkan perannya

untuk mengajaknya memberikan apa saja yang telah didapatkannya kepada rekannya atau orang lain dan begitu juga seterusnya. Maka cabang-cabang baru yang terbentuk akan menyebar dengan sendirinya, memperbaiki persepsi pemustaka lainnya terhadap pangkalan data terpasang, dan pada akhirnya akan meningkatkan pemanfaatannya secara dramatis.

Secara harfiah “*word of mouth*” dapat diartikan kata dari mulut, atau kata-kata yang terucap dari mulut ke mulut. Konsep ini sudah digunakan secara luas di berbagai bidang dan berbagai tempat. Dalam dunia pemasaran disebut “WOMM”, kepanjangan dari *Word of Mouth Marketing*. Mungkin banyak yang beranggapan konsep ini sudah biasa, tapi pengertian secara harfiah memang tidak mewakili kondisi sebenarnya. Tanpa adanya pemahaman mengenai konsep WOM ini, mereka yang mencoba menerapkan pada usahanya dapat memberikan hasil yang tidak diharapkan. Ada dua jenis WOM yang berbeda, yaitu WOM positif dan negatif. Contohnya saja bila satu konsumen atau pengguna merasakan ketidakpuasan meski pada awal saja, maka akan menciptakan WOM negatif yang selanjutnya dapat menyebar dan menghancurkan produk yang ditawarkan. Oleh karena itu diperlukan kehati-hatian dan kreatifitas pemakai konsep ini yang diperoleh pada pemahaman secara baik dan benar.

4.3.1 Proses Masuknya *Word of Mouth*

Segera setelah dijelaskan oleh rekannya, PP memulai langkah awal masuknya WOM dalam perannya melakukan promosi pangkalan data terpasang kepada sasaran pemustakanya. Melalui pangkalan data terpasang juga lah PP memperoleh detail WOM ini. Literatur dan referensi mengenai WOM ini diserap dan dipahaminya agar berjalan dengan lancar. Dari literatur dapat diketahui bahwa kekuatan WOM terletak pada kemampuannya dalam memberikan rekomendasi dengan penyampaian yang lebih hebat dibandingkan pada media. Dimulai dari dasar, yaitu sekitar lingkungan MBRC tepatnya, PP mencoba berinteraksi dengan pemustaka seperti yang diungkapkannya saat wawancara.

PP: “...*Sekedar contoh, ada pemustaka yang datang ke MBRC sedang kebingungan, lalu saya dekati dengan halus untuk membicarakan apa*

yang sedang dia cari. ternyata dia sedang mencari literatur untuk penyusunan skripsinya. tapi itupun saya tidak memaksa, apabila ternyata dia bersedia, maka akan saya coba bantu dengan senang hati, kalau dia berkata "sudah cukup Pak", maka saya juga memakluminya. Pokoknya siapa yang berminat akan datang dengan sendirinya ke saya..."

Tanpa disadari, jumlah pemustaka yang datang ke PP untuk konsultasi atau sekedar bertanya seputar pangkalan data terpasang mulai bertambah. Sesuai perkembangan yang terjadi menunjukkan bahwa langkah pertama PP dalam memasukkan konsep WOM pada promosi ini sudah benar. Manfaat yang tadinya belum dilihat dari pangkalan data terpasang oleh pemustaka mulai diketahui, yaitu seperti bervariasinya bentuk literatur pada satu subjek yang dicari, jadi tidak hanya berupa jurnal ilmiah saja. Bagi calon pemustaka seperti mahasiswa baru juga mulai digencarkan promosi agar dapat menyesuaikan perkembangan ilmiah di lingkungan yang baru. Berikut adalah hasil wawancara pada PP mengenai perkembangan promosi yang dilakukannya dengan masuknya WOM.

PP: *"...saat itulah, yaitu sekitar tahun 2006, awal upaya yang saya jalankan ini bermula, mereka yang melakukan konsultasi seputar online database saya cantumkan nama dan data lainnya dalam formulir sebagai bukti keikutsertaan..."*

Daftar hadir yang disebutkan oleh PP bertujuan sebagai bukti kemajuan yang diperoleh dan sebagai data yang nantinya mungkin akan digunakan dalam survei. Daftar tersebut berisikan nama, instansi, dan tanda tangan peserta pelatihan. Nantinya proses ini masih berlanjut dan akan membentuk kegiatan baru yang lebih fokus cakupannya.

4.3.2 Penerapan *Word Of Mouth* dalam Promosi Pangkalan Data Terpasang di MBRC

Dalam WOM terdapat istilah "leader" yang dijelaskan oleh PP merupakan seorang individu yang memiliki potensial untuk menyebarkan informasi ke banyak orang lain. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya *leader* dapat diartikan pihak yang paling berpengaruh pada kemajuan dan

keberlanjutan informasi yang akan disampaikan pada calon pengguna. *Leader* ini akan memberikan penjelasan kepada jaringannya mengenai apa itu pangkalan data terpasang secara benar, apa manfaatnya, ataupun fasilitas ini dapat dijadikan sumber literatur yang luar biasa, dan sebagainya, dengan kata lain seperti peran yang dijalani PP sebelumnya. Disini *leader* yang paling pertama dan utama untuk WOM pangkalan data terpasang adalah pustakawan MBRC, yaitu PP. Maka dari itu PP mencari *leader* lebih banyak lagi, melalui tutorial perorangan, atau secara interpersonal.

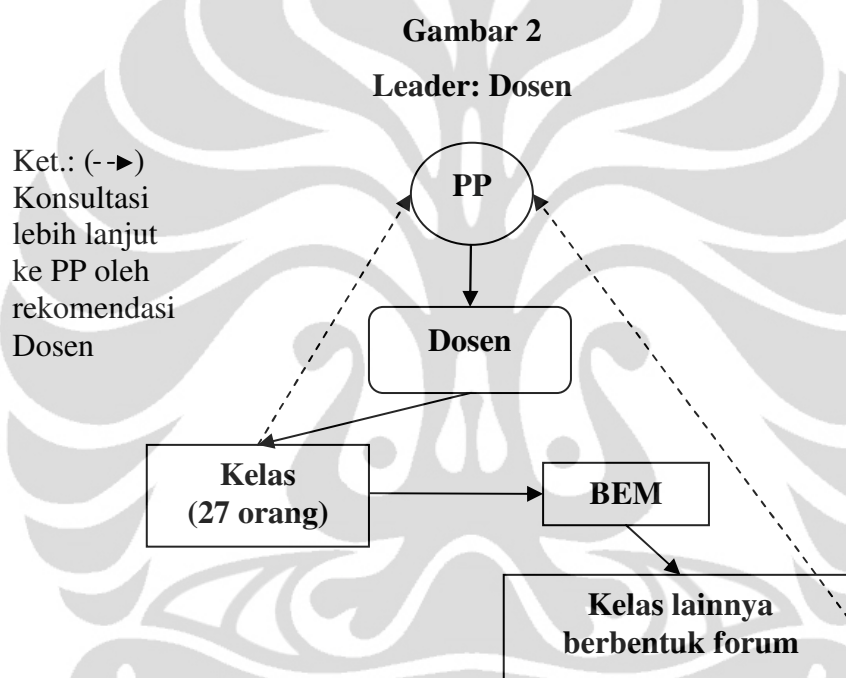
Dikarenakan pentingnya *leader* ini, diusahakan individu yang dipilih memiliki kelebihan tersendiri, misalnya memiliki jaringan informasi yang luas. Caranya ialah mendekati individu-individu yang berpotensi menyebarkan informasi ke pengguna yang lebih banyak dan mungkin dapat dikatakan memiliki keterpercayaan yang tinggi, contohnya dosen, Senat, BEM, atau ketua kelas, bisa juga ketua angkatan. Walaupun mahasiswa biasa juga bisa menjadi *leader*, tapi sasaran utama PP tetap diusahakan seperti yang disebutkan. Dalam pencariannya, PP kadang ragu-ragu untuk mencoba mendekati individu yang dituju, seperti pernyataan yang diutarakan oleh PP berikut ini.

PP: *“Sebenarnya saya sendiri ingin memberikan pemahaman bagaimana cara-cara menelusur dan sebagainya, tapi terus terang dalam hati saya merasa malu juga karena saya berpikir; “wah jangan-jangan saya ini seperti mengajari orang yang sudah ‘pintar’ saja”. Saya menganggap semua mahasiswa itu sudah pintar menelusur, tapi pada kenyataannya tidak demikian...”*

Tapi PP tidak berhenti di situ saja, kadang-kadang ia juga melakukan *user profiling* pada salah satu dosen ataupun seorang profesor yang dikenalnya, seperti mengumpulkan informasi mengenai dosen tersebut bidangnya apa, senang terhadap jurnal apa saja, dan seterusnya. Hasilnya, profesor tersebut menjadi salah satu *leader* yang handal dalam rangka mempromosikan pangkalan data terpasang sesuai yang diharapkan oleh PP. Tidak sampai disitu saja, PP sering dihubungi oleh profesor tersebut untuk

menyampaikan perkembangan pangkalan data terpasang di tempatnya, berikut hasil kutipan wawancaranya.

PP: “Pernah saya menemukan seorang profesor dan dengan segera saya mempraktekkan tips dan trik dalam penelusuran di depannya, dan ternyata sampai sekarang beliau menjadi pengguna loyal, bahkan beliau menjadi leader potensial dengan selalu menyebarkan informasi tentang online database ke mahasiswanya. Hal tersebut tidak cuma pada saat itu saja atau bersifat sementara, namun sampai saat ini terus berjalan seperti menyerukan untuk gunakanlah online database ini, atau gunakan ProQuset, dan kalau kurang paham coba tanyakan kepada pustakawan. Leader seperti inilah yang saya harapkan...”

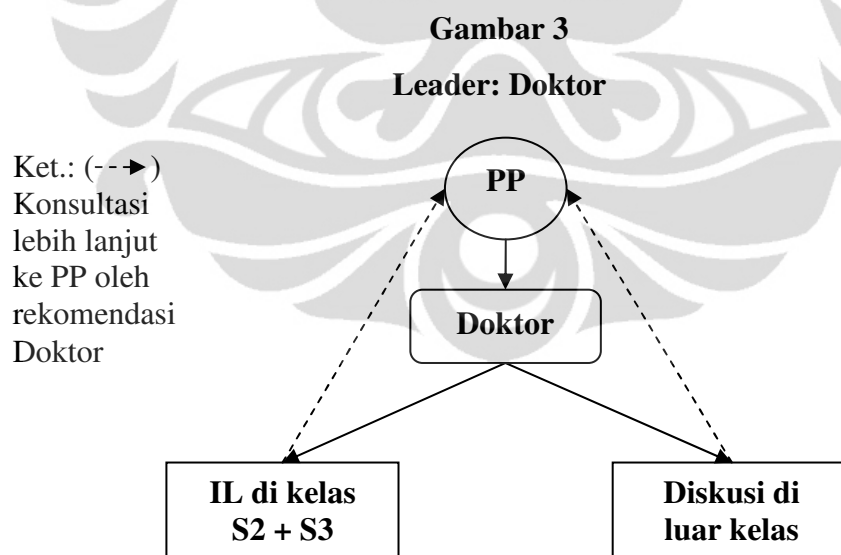


Indikator keberhasilan penerapan WOM ini pada promosi pangkalan data terpasang di MBRC menjadi meningkat saat penyebaran informasi sampai ke tahap yang lebih luas. Seperti yang ditunjukkan gambar 1 di atas, dari dosen sebagai *leader*, informasi terus mengalir ke mahasiswanya. Contoh lainnya menunjukkan penyebaran informasi ke kelompok mahasiswa seperti BEM, berlanjut lagi dalam bentuk diskusi forum mahasiswa. Setelah direkomendasikan oleh dosennya sebagai sumber lain dalam mencari literatur yang mudah diakses, maka mahasiswa mencoba menggunakan dan manfaat

yang didapat tersebar lagi kepada rekan-rekannya. Jadi dengan sendirinya promosi pangkalan data terpasang ini terus berjalan, merubah pandangan pemustaka yang tadinya tidak pernah menggunakan bahkan tidak tahu sama sekali menjadi sadar akan manfaatnya baik itu untuk sekedar memperkaya pengetahuan ataupun dalam menyelesaikan tugas kuliahnya. Penyebaran informasi yang telah dijelaskan tadi benar terjadi seperti yang diakui oleh PP berikut ini.

PP: *“Pernah juga ada seorang dosen bertanya ke saya, “Pak kok disini tidak ada buku tentang topik yang saya cari?”, setelah saya berikan penjelasan dan pengenalan penelusuran yang efektif, dosen tersebut mengatakan bahwa nanti mahasiswa akan saya ajak ke anda supaya dijelaskan lebih lanjut mengenai penelusuran ini. Jadi saya mungkin sudah pernah 3-4 kali masuk ke kelas untuk menjelaskan kepada mahasiswanya mengenai online database, padahal pada saat jam kuliah dosen-dosen tersebut, dan itupun sudah semakin banyak yang ikut...”*

Contoh lain dalam pemilihan *leader* yang sukses dapat dilihat dari gambar 2 di bawah ini, dimana *leader* yang didapatkan oleh PP adalah seorang Doktor.



4.4 Bentuk Kegiatan Promosi Pangkalan Data Terpasang Menggunakan Konsep *Word of Mouth* di MBRC

Ada dua jenis kegiatan sebagai bentuk promosi pangkalan data terpasang yang menggunakan konsep WOM ini, yaitu *information literacy* (literasi informasi) dan *information packaging* (pengemasan informasi). Tadinya PP hanya melakukan tutorial dan juga konsultasi secara perorangan, tapi nampaknya cakupan kegiatan menjadi semakin luas. PP mengetahui bahwa dari upaya yang sudah dijalaninya memiliki definisi tersendiri dalam dunia perpustakaan. Definisi ini menjadi penting sebagai bentuk nyata peran pustakawan dalam menjalankan tugasnya, selain itu juga agar mudah diidentifikasi oleh pemustaka sewaktu menyampaikannya ke orang lain. Contohnya saja saat memberikan pengertian dan pemahaman mengenai pangkalan data terpasang entah itu secara perorangan atau kelompok, dapat digolongkan pelatihan literasi informasi. Sedangkan yang termasuk ke dalam pengemasan informasi misalkan saat PP diminta oleh salah satu dosen mengumpulkan berbagai macam literatur dari subjek yang diinginkannya. Dengan kata lain, adanya bentuk kegiatan ini supaya menjadi lebih formal lagi dan diakui keberadaannya.

Berdasarkan penjelasan PP, setelah kegiatan tutorial dan konsultasi darinya teridentifikasi sebagai pelatihan literasi informasi dan juga pengemasan informasi, pada pembuatan pamflet terbaru oleh MBRC hal tersebut mulai dimasukkan pada bagian “Pelayanan Informasi”. Jadi literasi informasi dan pengemasan informasi sebagai bentuk promosi pangkalan data terpasang, dipromosikan lagi kepada pemustaka, sebagaimana yang dikatakan oleh PP pada hasil wawancara berikut.

PP: *“Memang saya awalnya hanya secara perorangan, yaitu dengan melakukan tutorial. Dari dosen, mahasiswa S2 dan S3, saya sering memberikan tutorial tentang penggunaan online database kepada mereka. Dari kegiatan tersebut respon mulai bermunculan, diantaranya dari Departemen. Akhirnya diadakanlah kegiatan lanjutan promosi dengan istilah literasi informasi dan pengemasan informasi. Bahkan beberapa jurusan seringkali mengundang saya untuk memberikan literasi kepada mahasiswa baru secara rutin baik dari S2 ataupun S3. Pernah juga mengundang semua dosen dari setiap departemen, tapi dari 8 departemen yang datang hanya 3, yaitu dari komunikasi, kesejahteraan sosial, dan kriminologi. Dari situ mulai menyebar, bahkan ada salah satu peserta*

dari KeSos merupakan seseorang yang katakanlah mempunyai jabatan di luar. Beliau merasa pelatihan penggunaan online database ini dirasa cukup penting sampai-sampai membuat acara di kantornya dan saya sebagai pembicaranya...”

4.4.1 Literasi Informasi (Information Literacy)

Materi yang disampaikan oleh PP pada pelatihan literasi informasi adalah bagaimana supaya seorang pemustaka itu mampu menemukan, mengorganisasi, dan menggunakan informasi yang dibutuhkan secara efektif melalui penelusuran di pangkalan data terpasang. Berbeda dari tutorial sebelumnya yang hanya melatih dan mengarahkan pemustaka untuk menelusur dengan benar. Berikut kutipan wawancara dengan PP berkaitan perjalanannya menuju pelatihan literasi informasi.

PP: *“Dulu sebelum melakukan tutorial perorangan, banyak orang belum mengetahui pentingnya penelusuran yang efektif. Di awal-awal saya mencoba memasang pengumuman yang berisi adanya pelatihan di MBRC, tapi tidak ada satupun yang datang sampai berbulan-bulan. Tapi bandingkan dengan sekarang saat saya memberikan pengumuman, kelas langsung penuh. Memang sih tidak selalu penuh, tapi saya kan harus menyesuaikan tempat itu tidak digunakan untuk pelatihan saja, tapi untuk kegiatan lainnya, jadi saya harus pandai memanfaatkan waktu kosong atau saat tidak terpakai. Perlu adanya koordinasi dengan petugas setempat untuk menginformasikan kapan tersedianya, dan sebagainya. Tapi untuk saat ini ketertarikan pengguna dalam mengikuti literasi informasi sudah luar biasa...”*

Seperti yang telah disebutkan kutipan wawancara di atas, dalam menjalankan pelatihan literasi informasi, PP perlu mengusahakan juga mengenai ketersediaan tempat atau ruangan. Sebelumnya PP hanya melakukan pelatihan di ruang kerjanya, lalu juga saat terdapat kesempatan di ruang kelas oleh dosen yang mengajaknya. Tapi karena terus berkembang, maka perlu ruang yang lebih memadai lagi seperti lab komputer, dan itupun harus diatur waktunya agar mendapat giliran.

Peserta pelatihan ternyata tidak hanya dari mahasiswa saja, pustakawan dari fakultas lain pun juga mengikutinya. Hal ini membuat PP perlu menyesuaikan materi pelatihan yang tadinya diperuntukkan bagi pemustaka, seperti yang diungkapkannya dalam wawancara.

PP: *“Untuk pemberian materi sangat saya sesuaikan dengan pesertanya. Kalau untuk pustakawan mungkin berbeda tingkatnya dengan mahasiswa. Bagi pustakawan mungkin waktunya agak lama tidak hanya 2 atau 3 jam saja, ditambah panduan bagaimana supaya mahasiswa merasa terbantu seperti dengan menyediakan paket informasi. Sedangkan untuk mahasiswa juga beda-beda, misalnya pada mahasiswa kriminologi saya menggunakan kata kunci di bidang yang sesuai, begitu pula dengan mahasiswa jurusan lainnya. Penyesuaian materi ini saya tujukan supaya situasi di kelas saat berdiskusi menjadi lebih hidup...”*

Lewat pengalamannya selama ini, suasana saat pelatihan sebisa mungkin tidak berjalan satu arah hanya pustakawan yang menjelaskan terus-menerus, perlu adanya diskusi dan praktek agar penyerapan materi lebih bagus lagi. Jangka waktu yang diberikan pada mahasiswa tidak terlalu lama sebab terbatas, sedangkan untuk pustakawan diberikan waktu yang lebih lama agar nantinya mampu memberikan pelatihan semacam ini kepada pemustakanya.

Layaknya kegiatan formal, PP menyertakan absen kepada peserta pelatihan sebagai bukti kehadiran dan partisipasi mereka dalam meningkatkan pengetahuan ilmiah. Peserta pelatihan yang paling antusias berasal dari pascasarjana dan ekstensi, sedangkan yang sering berdiskusi lebih lanjut secara personal biasanya dari S2 dan S3. Namun sayangnya untuk tingkatan S1 dan D3 dirasa masih kurang, PP pun memaklumi kemungkinan mereka masih belum dapat menyesuaikan dan kebutuhan informasi belum mendesak. Berikut ini kutipan wawancara dengan PP terkait bahasan di atas.

PP: *“Saya memberikan absen kepada peserta sebagai bukti kegiatan ini. Semua strata sudah pernah mengikutinya, yang dirasa jarang itu dari D3. Yang paling sering dari Pasca, Ekstensi, kemungkinan kebutuhan informasi mereka tinggi. Bahkan ada juga peserta yang merasa belum puas atau masih penasaran setelah pelatihan mencoba bertemu dengan saya atau menghubungi saya. Jadi tidak berhenti pada saat pelatihan saja, tapi setelahnya pun mereka masih minta dipandu. Banyak sekali terutama dari S2 dan S3, sedangkan untuk S1 biasanya tidak, mungkin kemampuan mereka sudah mencukupi atau memang sudah bisa atau bagaimana saya kurang tahu...”*

Saat melakukan observasi pada salah satu pelatihan literasi informasi oleh PP dan pustakawan lain di labkom UPT, dapat diketahui bagaimana

memadai dan terorganisasi dengan baik pelatihan tersebut. Selain bahan pembantu berupa manual pelatihan pemakaian jurnal elektronik yang disediakan oleh Dirjen Pendidikan Tinggi Depdiknas, konsumsi juga disiapkan bila pelatihan telah usai. Jadi dengan begitu peserta merasa nyaman dan lebih terfokus saat mendengarkan penjelasan dari pustakawan dan panduan di tangannya. Dalam manual pelatihan pemakaian, diberikan cara akses pada pangkalan data terpasang Proquest, EBSCO dan Gale Cengage beserta teknik-teknik penelusurannya. Sebagai contoh, untuk Proquest berikut yang dijelaskan pada manual tersebut:

1. Pencarian dengan *Basic Search*. Dalam pencarian ini, pemakai dapat menuliskan kata kunci pada kolom pencarian dan menggunakan semua *Boolean operators*.
2. Pencarian dengan *Advanced Search*. Dalam pencarian ini, pemakai dibantu penggunaan *Boolean operators* nya dengan bantuan kolom pencarian seperti *author, subject*, dan sebagainya agar lebih terperinci.
3. Pencarian dengan *Topic Search*. Pemakai dapat mempersempit kembali topik yang diperolehnya.
4. Pencarian dengan *Publication Search*. Bagi pemakai yang mengetahui nama jurnal yang diinginkan, langsung dapat meng-klik pada tampilan.
5. Bantuan dengan usulan topik dan kata kunci. Disediakan filter lebih terperinci lagi berupa gabungan topik dan kata kunci.
6. Pemakai dapat memilih format literatur seperti; sitasi, abstrak, teks lengkap, teks dan grafis, serta teks lengkap dalam bentuk file PDF.
7. Pemakai dapat langsung mencetak hasil pencarian dan juga dapat melakukan pengiriman melalui *email*.
8. *Setup Alert*. Fitur ini ditujukan agar pemakai mendapatkan literatur terkini sesuai bidang penelitiannya.
9. *Reference List* dan *Cited by*. Dapat secara langsung mencari literatur yang digunakan sebagai referensi oleh yang bersangkutan, dan langsung menggunakannya sebagai referensi bagi pemakai.

Dari hasil observasi juga diketahui bahwa peserta sebagian besar dari FISIP, padahal pada saat pelatihan tersebut ditujukan pada level universitas. Memang

pada pelatihan yang diobservasi sebelumnya hanya pada level fakultas, jadi wajar saja apabila pesertanya dari FISIP semua. Berdasarkan informasi dari PP, pengumuman sudah disampaikan kepada semua fakultas, mungkin saja peserta lain tidak dapat mengikuti pelatihan pada hari Jumat dari pukul 09.00 waktu itu. Berikut penjelasan lebih lengkapnya oleh PP.

PP: *“Saat itu yang datang sebagian besar dari S2 FISIP, yang lainnya dari kedokteran dan politik. Bayangkan saja fakultas lain tidak ada karena mungkin belum tahu sebab agak terburu-buru waktu itu. Pada hari Jumat itu kebetulan yang mengadakan dari UI, dulu pernah ada di RPM segala, jadi pelatihan seperti ini tidak hanya di level fakultas saja. Pengumuman disebarakan melalui fakultas, tapi kebetulan yang datang sebagian besar hanya dari FISIP...”*

Pelatihan pada level fakultas lebih besar peminatnya, karena seringkali kelas pelatihan langsung penuh terisi dan peserta lain yang ingin mengikuti kadang-kadang tidak mendapatkan tempat, seperti yang diungkapkan oleh DAW berikut ini.

DAW: *“Sempat ikut mendaftar, namun karena kuota penuh akhirnya tidak sempat hadir...”*

Padahal PP mengharapkan semua yang ingin mencoba dapat mengikutinya, karena semakin banyak peserta membuat kemungkinan pemanfaatan pangkalan data terpasang menjadi kian meningkat.

4.4.2 Pengemasan Informasi (Information Packaging)

Pada dasarnya pengemasan informasi ditujukan agar pemustaka lebih terbiasa dan mampu memanfaatkan dengan baik sumber-sumber informasi yang dibutuhkan, akurat, dan aksesibilitas yang tinggi. Dari kegiatan ini, pengguna informasi seperti pemustaka menjadi lebih mudah melakukan temu kembali, sedangkan bagi pustakawan memberikan keuntungan berupa penyebaran informasi menjadi lebih cepat. Selengkap apapun suatu koleksi, tidak akan mungkin dimanfaatkan dengan penuh bila tidak dikemas dengan baik dan dikomunikasikan secara benar kepada penggunanya.

Menurut Nurrahmawati (2006), tahapan dari pengemasan informasi adalah sebagai berikut:

1. Orientasi kebutuhan dan tuntutan pengguna informasi di perpustakaan
2. Seleksi dan penetapan topik informasi yang akan dikemas
3. Menentukan bentuk kemasan informasi
4. Penetapan strategi pencarian informasi yang akan dikemas
5. Penetapan lokasi informasi dan cara mengaksesnya
6. Pengolahan informasi, mengevaluasi, dan mensitir informasi
7. Mengemas informasi dalam bentuk yang telah ditetapkan
8. Mengevaluasi produk yang dikeluarkan dan menguraikan proses pembuatannya.

Bagi PP, kegiatan ini memiliki fungsi tambahan yaitu sebagai sarana pencarian *leader* yang potensial. Contohnya saja, saat pemustaka meminta daftar literatur apa saja yang terkait dengan penelitiannya, maka selain memberikan paket informasi, PP juga menganjurkan pemustaka tersebut jika ingin lebih tahu cobalah untuk mengikuti pelatihan literasi informasi juga. Contoh kegiatan pengemasan informasi yang dilakukan oleh PP akan dijelaskan melalui hasil kutipan wawancara di bawah ini.

PP: *“Kalau mengenai pengemasan informasi, contohnya seperti yang saya lakukan kepada seorang dosen. Beliau meminta dicarikan literatur apa saja yang sesuai dengan topik yang dibutuhkannya. Langsung saja saya mencari dimulai dari salah satu pangkalan data terpasang yang mencakup topik yang dimaksud. Setelah memperolehnya, saya segera mengunduhnya, mengganti nama file dengan judul, menatanya, dan menyimpannya ke dalam folder khusus bagi dosen tersebut. Ini penting ya, soalnya bila kita langsung mengunduh nama file tidak langsung seperti judul dan itu menyusahkan saat ingin ditemukan kembali. Setelah siap tersusun rapi dan sesuai yang dibutuhkan, maka saya menghubunginya untuk mengambil paket informasi tersebut. Tapi sebagai catatan, karena pengemasan informasi ini merupakan bentuk layanan perpustakaan (berbeda dengan literasi informasi), maka akan ditarik biaya sesuai yang ditetapkan MBRC, selain itu dibutuhkan tenaga dan waktu yang tidak sedikit juga...”*

4.5 Perkembangan Pemanfaatan Pangkalan Data Terpasang oleh Pemustaka MBRC

Seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya, penelitian terkait pemanfaatan pangkalan data terpasang oleh pemustaka memberikan hasil yang masih kurang memuaskan. Dari tahun ke tahun, survei kepada pemustaka telah dijalankan untuk mengetahui perkembangan pemanfaatan di lapangan, memang terjadi peningkatan dari angka yang didapat, tapi itupun tidak signifikan. Maka dari itu pihak MBRC mulai berusaha untuk memperbaikinya. Dengan WOM sebagai konsep promosi, pendekatan secara intensif terhadap pemustaka, dan memberikan layanan informasi telah dilakukan oleh MBRC. Peran pustakawan profesional menjadi kunci keberhasilan penerapan promosi ini dalam rangka meningkatkan pemanfaatan pangkalan data terpasang. Tidak dibutuhkan dana yang tinggi untuk promosi yang sukses, melainkan inisiatif yang tinggi dan kerja keras dengan maksud memberikan yang terbaik bagi pemustaka. Diawali dari sesuatu yang sederhana seperti menyempatkan diri untuk berinteraksi pemustaka yang berkunjung ke MBRC, ternyata bisa menghasilkan kemajuan sampai seperti sekarang ini. Hal ini juga dirasakan oleh FFS sebagai salah satu pemustaka yang mengikuti pelatihan literasi informasi. Menurutnya kegiatan positif semacam ini hendaknya dilakukan secara berkelanjutan, mengingat masih banyak rekan-rekannya dan pemustaka lain yang belum memahami seputar penelusuran referensi secara terpasang, terutama bagi sivitas UI sendiri. Berikut kutipan hasil wawancara dengan FFS.

FFS: *“Banyak hal ya yang saya dapat dari pelatihan ini, terutama mengenai tips dan trik dalam mencari informasi secara online. Menurut saya kegiatan ini juga sangat bermanfaat, terutama dalam mempermudah dan memperbanyak alternatif referensi yang dibutuhkan...”*

Hasil pengamatan pada daftar hadir pelatihan menunjukkan bahwa peningkatan jumlah peserta terjadi di tiap tahunnya. Menurut PP, baik dari peserta pelatihan maupun pemustaka lain yang mendapat informasi dari peserta juga makin banyak yang berkonsultasi dengannya. Perkembangan ini juga disertai masalah lain yang muncul dari penyalahgunaan penyebaran informasi, yaitu mengenai *username* dan *password*. Tidak semua orang menuruti peraturan yang

dikeluarkan, ada yang mengira temannya yang bukan sivitas UI bisa bebas menggunakan *username* dan *password* yang diberikan. Seperti yang kita ketahui berlangganan pangkalan data terpasang ini memakan anggaran yang cukup tinggi dari UI, oleh sebab itu penggunaannya perlu diawasi dan dikontrol bersama-sama. Dalam manual pemakaian oleh Depdiknas disebutkan bahwa penyebaran informasi *username* dan *password* tidak diperkenankan melalui sistem yang terbuka dan bisa dilihat oleh semua orang diluar sivitas akademika institusi yang bersangkutan. Penyebaran yang salah itu seperti misalnya mengumumkannya melalui laman, *open mailing list*, blog, ataupun cara lainnya yang memungkinkan informasi tersebut disalahkan penggunaannya untuk kepentingan pribadi.

4.6 Tanggapan dan Harapan

Sesuatu hal yang memberikan pengaruh besar bagi banyak orang pasti memberikan kesan tersendiri dan penilaian yang berbeda-beda, apalagi jika pengaruh tersebut bersifat positif. Bagi pustakawan seperti PP yang sudah sejak 2006 menjalaninya, rasanya banyak sekali pengalaman yang diperoleh baik itu senang maupun susah. Tentu saja pengalaman yang didapatnya selama ini digunakan sebagai pembelajaran dan perbaikan ke depannya nanti, sebagaimana yang diungkapkannya saat wawancara berikut ini.

PP: *“Banyak sekali yang saya peroleh sebenarnya, ini salah satu pengalaman yang mungkin menurut saya sedikit tidak enak, misalnya saat saya mencoba mendekati pengguna agar mau saya tawarkan menggunakan online database tapi malah diacuhkan. Hal semacam itu sudah beberapa kali terjadi, padahal saya coba sehalus mungkin untuk tidak menyinggung ataupun memberi kesan buruk, tapi tetap tidak mau. Kadang-kadang saya suka berpikir saya kan niatnya mau membantu orang tapi kok malah tidak mau. Tapi menurut saya lebih banyak yang senangnya daripada susah. Contoh saja seorang dosen yang mengajar di luar FISIP yang pernah mengikuti pelatihan mengundang saya ke tempatnya dan saya mendapatkan insentif. Atau mungkin saat seorang mahasiswa yang mempunyai jabatan mengundang saya untuk hadir di instansinya, meski saya memberikan bantuan secara sukarela tapi ternyata saya tetap diberikan kompensasi. Jadi hal semacam itu menjadi semacam “efek” dari kegiatan tersebut, karena merasa kegiatan ini penting akhirnya saya dipanggil dan diundang entah oleh dosen ataupun mahasiswa. Secara ekonomi tentunya memberikan tambahan bagi saya...”*

4.6.1 Tanggapan

Berbagai tanggapan mulai bermunculan terkait promosi pangkalan data terpasang ini. Diantaranya yang memberikan dukungan demi kemajuan promosi adalah dari pimpinan FISIP. Menurut PP, selain dari dekan, dari pihak departemen sekarang sudah menyadari betapa pentingnya kegiatan ini, buktinya PP tiap tahunnya diundang untuk memberikan pelatihan literasi informasi. Bentuk dukungan lainnya yaitu saat PP diberikan surat tugas untuk mendokumentasikan pelatihan literasi informasi ini dalam bentuk video agar lebih mudah disebarkan dan dipahami. Prosesnya dari setelah selesainya pembuatan surat tugas, disediakanlah tim dari *broadcast center* FISIP untuk pembuatan video. Sebagai buktinya berupa surat tugas yang disimpan di kantor PP. Beberapa waktu yang lalu bahkan sudah sampai ke pengajuan anggaran, yang terdiri dari anggaran untuk editing, syuting, dan lain sebagainya dalam kegiatan itu dimana nanti tinggal pelaksanaannya saja. Lebih lengkapnya dapat dilihat dari hasil kutipan wawancara berikut.

PP: *“Untuk pimpinan tanggapannya sangat positif terhadap penelusuran online database ini. Lebih bagusya lagi pimpinan memberikan dukungan yang bisa dikatakan dalam bentuk nyata yaitu saya diberikan surat tugas untuk mendokumentasikan penelusuran ini dengan bentuk video. Beliau merasa daripada penyampaian yang sama saat saya memberikan pelatihan, lebih baik difilmkan saja. Setelah surat tugas selesai dibuat, disediakan juga tim dari broadcast center FISIP untuk membuat video tersebut...”*

Tanggapan lain juga muncul dari salah satu pemustaka yang mengikuti pelatihan literasi informasi. FFS yang sudah sering menjadi peserta pelatihan melihat dari sudut pandang berbeda. Menurutnya upaya yang dilakukan oleh PP sebaiknya tidak hanya di FISIP saja, pustakawan lain juga perlu menguasai pengetahuan literasi informasi agar semua sivitas UI mendapatkan bekal seperti yang dirasakannya, berikut kutipan hasil wawancaranya.

FFS: *“...harus lebih ditingkatkan lagi, sehingga semua pustakawan memiliki kompetensi yang sama dalam memberikan penjelasan mengenai referensi online ini...”*

4.6.2 Harapan

Bagi mereka yang sudah memanfaatkan pangkalan data terpasang ini, barulah dirasakan pengaruhnya terkait kebutuhan informasi. Berbagai harapan yang disampaikan menunjukkan kepedulian dan kesadaran dari pemustaka terhadap keberadaan pangkalan data terpasang. Contohnya saja dari ER, ia berharap dalam lingkungan FISIP diadakan penyuluhan yang lebih merata dari MBRC. Selain itu ER juga menyoroti hambatan yang ditemuinya saat menggunakan pangkalan data terpasang, yaitu koneksi internet saat menelusur kadang-kadang terputus atau sangat lambat. Hal ini menjadi masukan bagi MBRC untuk menambah *bandwith* internetnya, seperti yang diungkapkan ER saat wawancara berikut ini.

ER: *“Diharapkan adanya penyuluhan yang lebih menyeluruh, dalam arti lingkungan kampus FISIP, sehingga seluruh mahasiswa dapat mengetahuinya. Jika yang dimaksud online database adalah termasuk JSTOR, berarti saya sangat sering menggunakannya. Namun terkadang saat mengunduh, ada masalah seperti koneksi terputus atau lambat sekali, mohon bandwith internetnya di tambah, dikarenakan jumlah mahasiswa yang menggunakan perangkat mobile atau laptop sudah sangat banyak...”*

Lain halnya dengan RM yang lebih kritis lagi menyikapi pemanfaatan pangkalan data terpasang di MBRC. Dari hasil wawancara dengan RM, ia berharap agar pangkalan data terpasang ini utilitasnya bisa terpakai secara maksimal. RM menyadari tingginya dana yang dikeluarkan seharusnya diikuti dengan banyaknya jumlah pemanfaatan oleh pemustaka, untuk lebih lengkapnya di bawah ini kutipan hasil wawancaranya.

RM: *“Harapan saya fasilitas tersebut utilitasnya bisa terpakai secara maksimal. Sekarang kita lihat dari berbagai sudut pandang saja, UI sudah berlangganan online database itu dengan biaya yang tinggi, maka otomatis berharap dapat digunakan oleh mahasiswanya sehingga mahasiswa ataupun dosen sebagai pengguna bisa menghasilkan karya-karya yang bernilai lebih dibanding dari harga langganan fasilitas tersebut. Pasti ada pihak terkait yang mengkontrol berapa banyak yang mengakses fasilitas tersebut, karena dari pemantauan frekuensi penggunaan kita bisa menghitung biaya dan keuntungan tentunya dengan*

berbagai parameter seperti frekuensi penggunaan. Kalau memang biaya langganannya memang mahal, ada tidak parameter berapa lama total waktu mengakses untuk mencapai Break Even Point? karena kalau kita bilang mahal pasti ada nilai ekonomi di situ. Untuk perkembangan tentunya dengan akses jurnal sangat penting, karena berbagai info terkini pasti ada di sana tentunya melihat fasilitas itu sudah diakui secara internasional. Selain itu MBRC juga mengenalkan secara berkala tentang fasilitas tersebut karena kalau promosinya cuma sementara saja maka fasilitas tersebut tidak dapat bertahan lama untuk dianggap penting bagi penggunanya...”

Sedangkan HN memiliki harapan lain, yaitu jika memungkinkan ditambahkan lagi pangkalan data terpasang lain yang menurutnya berguna sekali kandungan informasinya seperti *Emerald*. Begitu juga dengan FFS, menurutnya pangkalan data terpasang yang sudah ada harap dipertahankan agar tetap dilanggan, serta ditambah lagi alternatif sumber-sumber lainnya. Harapan yang lebih baik lagi ditunjukkan oleh DAW, berikut kutipan hasil wawancaranya.

DAW: *“Fasilitas ini adalah pilar utama dalam mewujudkan UI sebagai research university, jadi seharusnya lebih dimaksimalkan penggunaannya oleh mahasiswa, hal tersebut bisa terwujud jika tersedia fasilitas yang berkualitas dan diiringi dengan sosialisasi serta edukasi yang baik akan fasilitas tersebut...”*

Sekarang harapan dari sudut pandang pustakawan. Dari apa yang diungkapkan PP, ia berharap semua kegiatan positif ini tidak hanya ramai dibicarakan di awal saja, diusahakan terus berlanjut ke depannya dan berkembang mengikuti informasi dan teknologi. Terkait dengan keberlangsungan kegiatan tersebut, PP sebenarnya sangat mengharapkan kesediaan rekan lainnya sesama pustakawan MBRC agar mampu memberikan pelatihan seperti yang dilakukannya. Berikut kutipan wawancara dengan PP.

PP: *“...berhubungan dengan dukungan dari rekan-rekan sendiri sebetulnya tadinya sudah saya beri penjelasan dan pelatihan lebih lanjut, biar nanti saya juga tidak bekerja sendiri dan juga maksud saya agar lebih banyak tenaga di MBRC. Sudah dua kali saya memberikan pelatihan ke pustakawan lain di MBRC, dan saya sangat-sangat mengharapkan mereka itu juga bisa memberikan tutorial kepada setiap mahasiswa atau pengguna yang ingin bertanya mengenai penelusuran, jadi tidak hanya*

saya saja yang bertindak. Sebenarnya saya berharap semua pustakawan mampu memberikan pelatihan kepada pemustaka MBRC...”

Selebihnya PP juga berharap kerjasama dengan semua pihak di FISIP seperti dari tiap departemen, perlu ditingkatkan lagi agar belum meratanya informasi mengenai kegiatan promosi serta keberadaan pangkalan data terpasang itu sendiri dapat diatasi seperti yang diungkapkan oleh salah satu pemustaka sebelumnya. Selengkapnya dapat dilihat dari kutipan wawancara di bawah ini.

PP: *“Harapan saya tentang kegiatan ini yaitu sebisa mungkin dilanjutkan dan lebih digiatkan lagi, kalau bisa tidak hanya di awal saja ya, terus berlanjut dan berkembang. Karena walaupun kenyataannya sudah mengikuti pelatihan, tapi sebagian besar peserta kadang-kadang belum paham benar, mungkin disebabkan waktu yang terbatas. Jadi diharapkan disediakan waktu lebih agar menjadi makin efektif. Saya rasa peningkatan juga sudah mulai ada, melihat pustakawan diberikan kesempatan menjelaskan mengenai literasi informasi pada saat OBM mahasiswa baru. Hal tersebut merupakan itikad baik dari universitas, dengan menganggap pentingnya kegiatan ini dan jangan sampai dihilangkan ke depannya, bahkan harus lebih ditingkatkan lagi...”*

Baik dari pihak pemustaka maupun perpustakaan secara umum berharap untuk lebih memperluas wawasan dan pengetahuan mengikuti perkembangan teknologi dan informasi saat ini, sedangkan secara khusus untuk meningkatkan pemanfaatan pangkalan data terpasang melalui bentuk kegiatan literasi informasi dan pengemasan informasi di MBRC. Dengan terjalannya komunikasi yang baik diantara keduanya menghasilkan semacam hubungan timbal balik yang tentunya saling menguntungkan, bagi MBRC kemajuan perpustakaan ditujukan meningkatkan intelektual pemustakanya, dan bagi pemustaka kemudahan memperoleh literatur serta sumber informasi lain memberikan kontribusi untuk MBRC dalam memperbaiki layanannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini akan dikemukakan kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data. Kesimpulan yang di ambil merupakan jawaban dari permasalahan yang sebelumnya dirumuskan pada awal laporan penelitian. Selain kesimpulan terdapat pula saran yang penulis berikan sebagai masukan kepada Miriam Budiarjo Resource Center (MBRC) yang berhubungan dengan penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis data wawancara, observasi, dan studi literatur, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan media cetak seperti brosur, pamflet ataupun baliho untuk promosi pangkalan data terpasang di MBRC hasilnya kurang memuaskan melihat rendahnya pemanfaatannya oleh pemustaka. Promosi dengan media seperti yang disebutkan bersifat pasif dan penyampaian informasi kepada pemustaka hanya tergantung dari motivasi yang ada.
2. Penerapan konsep promosi *Word of Mouth* (WOM) oleh MBRC menggantikan promosi sebelumnya, memberikan kemajuan pada penyebarluasan informasi mengenai pangkalan data terpasang terhadap pemustakanya. WOM yang aslinya ditujukan untuk organisasi bersifat profit, ternyata dengan penanganan yang tepat dan penguasaan secara lebih mendalam mampu diterapkan pada bidang lain yaitu perpustakaan yang bersifat non profit.
3. Bentuk kegiatan promosi pangkalan data terpasang di MBRC adalah pelatihan literasi informasi dan pengemasan informasi. Kegiatan tersebut awalnya berupa tutorial secara perorangan yang dilakukan di kantor pustakawan, yang akhirnya berkembang pesat sampai menjadi pelatihan dengan kapasitas yang besar sehingga memerlukan ruang yang lebih besar seperti ruang kelas atau ruang komputer.
4. Dengan adanya suatu bentuk kegiatan yang nyata, pemustaka menjadi lebih tertarik untuk mengikutinya, hal ini membuat promosi pangkalan

data terpasang menjadi semakin efektif. Antusias pemustaka untuk mengikuti kegiatan tersebut cukup besar dilihat dari banyaknya daftar hadir peserta.

5. Dukungan yang diberikan mengenai kegiatan ini baik berupa materil dan moril masih kurang. Pihak MBRC masih menggunakan ruang kelas perkuliahan untuk melaksanakannya, dan waktunyaupun masih terbatas, sedangkan untuk dukungan moril, selama ini baru dari pimpinan saja.
6. Kelebihan yang didapatkan oleh pemustaka pada pangkalan data terpasang adalah pada fleksibilitas dan praktisnya mengakses informasi yang dibutuhkan. Kekurangan yang dirasakan pemustaka diantaranya koneksi internet yang kurang karena semakin bertambahnya pengguna internet.

5.2 Saran

1. Penerapan konsep promosi WOM perlu diperhatikan oleh pustakawan karena bila sekali saja pemustaka mendapatkan kesan buruk saat memanfaatkan pangkalan data terpasang, maka seberapa bermanfaat koleksi akan menjadi sia-sia, karena informasi negatif sudah terlanjur tersebar. Untuk itu sebisa mungkin dari pihak pustakawan selalu menunjukkan manfaat lain yang belum pernah dilihat oleh pemustaka, sehingga nantinya WOM negatif tidak terjadi.
2. Sebaiknya setiap pustakawan di MBRC mampu memberikan pelatihan penelusuran dan juga pengemasan informasi. Berdasarkan dari data yang diperoleh, tenaga yang dibutuhkan untuk memberikan layanan informasi tersebut masih kurang. Hal ini menunjukkan kurangnya kerjasama dalam satu instansi dan kurangnya inisiatif pustakawan lain dalam rangka memajukan MBRC.
3. Perlu disediakan ruangan khusus untuk pelatihan dan juga jadwal yang tetap agar kegiatan ini dapat diikuti oleh lebih banyak lagi peserta. Selain itu staf dan karyawan lain juga perlu memberikan apresiasi sebagai bentuk dukungan yang baik.

4. Mengenai koneksi internet, sebaiknya ditambahkan *bandwith* agar kecepatan penelusuran dan juga saat melakukan pengunduhan menjadi lebih cepat, sehingga pemustaka menjadi nyaman menggunakannya.
5. Untuk ke depannya, MBRC hendaknya mendukung kegiatan promosi pangkalan data terpasang secara lebih intens lagi. Materi pelatihan juga disesuaikan dengan perkembangan informasi agar selalu terkini, selain itu diusahakan ketersediaan tempat dan pengaturan waktu agar penyerapan materi benar-benar efektif.



DAFTAR REFERENSI

- Andreasen, A.R., Kotler, P. (2003), *Strategic marketing for non-profit organizations*. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Anonim. (2002). *African digital library glossary*. Tersedia di <http://www.africandl.org.za/glossary.htm> diakses tanggal 12 Februari 2010.
- Bopp, Richard E. and Smith, Linda C (Eds.). (1991). *Reference and information services*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Bungin, M. Burhan. (2007). *Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Chowdhury, G.G. & Chowdhury, S. (2001). *Searching cd-rom and online information sources*. London: Library Association Publishing.
- Cleveland, Gary. (1998). *Digital libraries: definitions, issues and challenges*. Ottawa: Universal Dataflow and Telecommunications Core Programme, International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). Tersedia di <http://www.ifla.org/udt/op/> diakses tanggal 20 Maret 2010.
- Creswell, John W. (2003). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed method approaches*. London: Sage Publications.
- Dharma, Tungga B. (2006). *Pemanfaatan jurnal elektronik proquest oleh pengguna MBRC FISIP UI*. Tesis Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Pascasarjana, Universitas Indonesia.
- Evans, G.E. (2000). *Developing library and information center collections*. Greenwood village: Libraries Unlimited.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar penelitian dalam pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Grewal, R., T.W. Cline, and A. Davies. (2003). *Early-entrant advantage, word-of-mouth communication, brand similarity, and the consumer decision-making process*. *Journal of Consumer Psychology*.
- Kartajaya, Hermawan. (2006). *On marketing mix seri 9 elemen marketing*. Jakarta: Penerbit Mizan.
- Kotler, Philip. (1995). *Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implemementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kotler, Philip. (2003). *Marketing management*. 11th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Nyilasy, Greg. (2006). *Word of mouth: what we really know – and what we don't*. London: Butterworth-Heinemann.
- O'Leary, Steve and Sheehan, Kim. (2008). *Building buzz to beat the big boys : word-of-mouth marketing for small businesses*. London: Praeger.
- Purwono, (2008). Strategi penelusuran informasi melalui internet. *Media Pustakawan*.
- Sukmadinata. (2006). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Sulistyo-Basuki. (1992). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. (2006). *Manajemen perpustakaan: suatu pendekatan praktik. cetakan kedua*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tenopir, C. (1999). Database use in academic libraries. *Library Journal*.
- Wilson, Jerry R. (1991). *Word-of-mouth marketing*. New York: Wiley.

LAMPIRAN 2

PEDOMAN WAWANCARA

Pemustaka yang mengikuti pelatihan literasi informasi mengenai penelusuran online database

No.	INDIKATOR	PERTANYAAN
1.	Pengetahuan atau pemahaman mengenai online database	<ul style="list-style-type: none"> - Sebelum mengikuti pelatihan literasi informasi ini, apakah anda sudah mengetahui atau memahami apa itu online database (pangkalan data terpasang)? - Setelah mengikutinya, apa yang bisa anda ungkapkan mengenai online database?
2.	Promosi online database	<ul style="list-style-type: none"> - Sebagai pemustaka, perlukah promosi online database dilakukan? - Bagaimana menurut anda peran pustakawan dalam promosi online database?
3.	Pelatihan literasi informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana awalnya anda mengetahui tentang pelatihan ini? - Apa saja yang anda peroleh setelah mengikuti pelatihan ini? - Selain dari pelatihan disini apakah anda sudah pernah mengikuti kegiatan lain seperti ini? - Sebagai pemustaka, apa manfaat dari pelatihan ini?
4.	Harapan mengenai online database	Apa harapan anda ke depannya mengenai online database di MBRC?

LAMPIRAN 3

PEDOMAN WAWANCARA

Pemustaka yang tidak mengikuti pelatihan literasi informasi mengenai penelusuran online database

No.	INDIKATOR	PERTANYAAN
1.	Pengetahuan atau pemahaman mengenai online database	<ul style="list-style-type: none"> - Apakah anda mengetahui atau memahami apa itu online database? Bisa tolong dijelaskan? - Manfaat apa yang anda peroleh dari fasilitas tersebut?
2.	Promosi online database	Bagaimana menurut anda promosi atau sosialisasi mengenai fasilitas tersebut oleh MBRC?
3.	Pelatihan literasi informasi	Apakah anda tahu mengenai pelatihan literasi informasi yang dilakukan oleh MBRC?
4.	Harapan mengenai online database	Apa harapan anda ke depannya mengenai online database di MBRC?

LAMPIRAN 4

HASIL OBSERVASI

Hasil observasi kegiatan pelatihan penelusuran online database

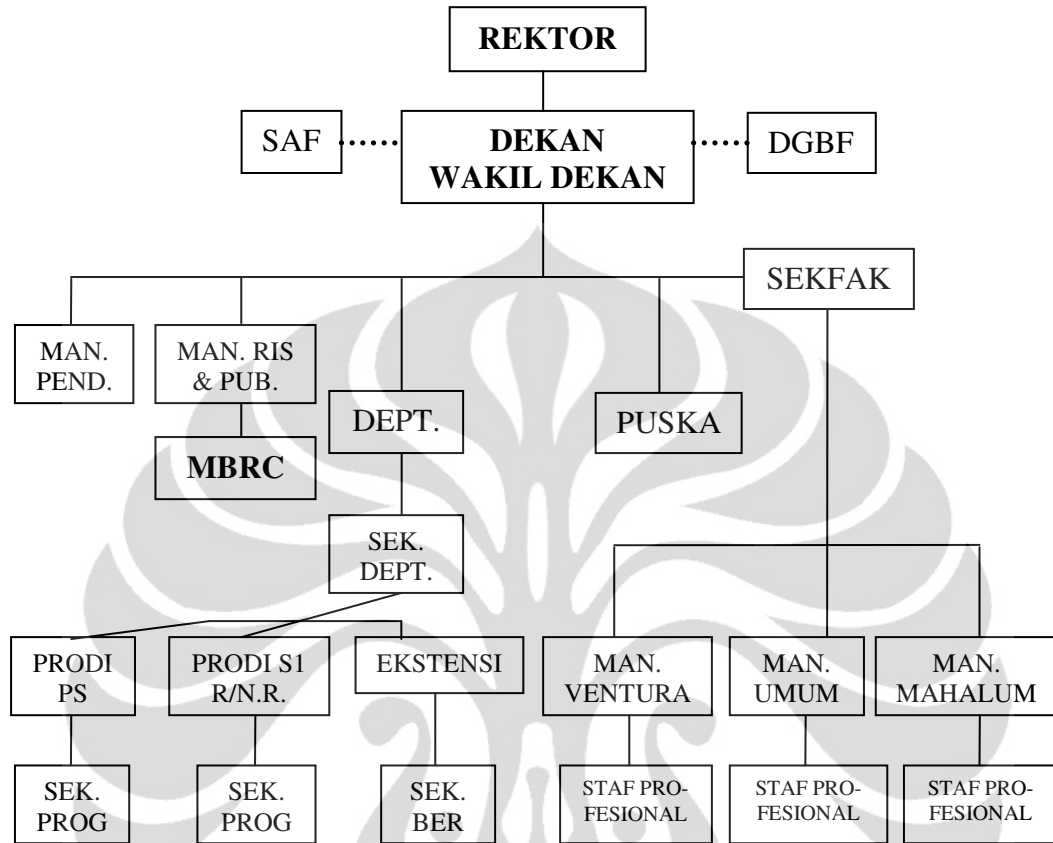
Tanggal: 16 April 2010

Pembicara: Pak Purwono dan Pak Aris

PEMBICARA	KEGIATAN
Pak Aris	<ul style="list-style-type: none"> - Pembahasan definisi dari istilah-istilah baru yang muncul di media - Perbedaan membaca teks secara tercetak dengan secara elektronik - Online database sebagai literature untuk penelitian - Penjelasan singkat mengenai thesaurus - Pengembangan istilah dan kata kunci
Pak Purwono	<ul style="list-style-type: none"> - Pembahasan mengenai kata kunci, sinonim, singkatan penting dalam penelusuran - Selain AND, OR dan NOT (Boolean logic) masih banyak petunjuk lain dalam menelusur - Jika kita meminta secara spesifik (sama halnya dengan kehidupan nyata), maka Google akan memberikan persis seperti yang kita butuhkan - Prakter penelusuran spesifik dari laman ui.co.id - Jurnal online itu saling melengkapi, bila kita tidak mendapatkan dari 1 jurnal online, maka cari jurnal online lainnya - Membahas mengenai fasilitas-fasilitas yang “tersembunyi” pada pangkalan data terpasang

LAMPIRAN 5

STRUKTUR ORGANISASI MAKRO

**Keterangan:**

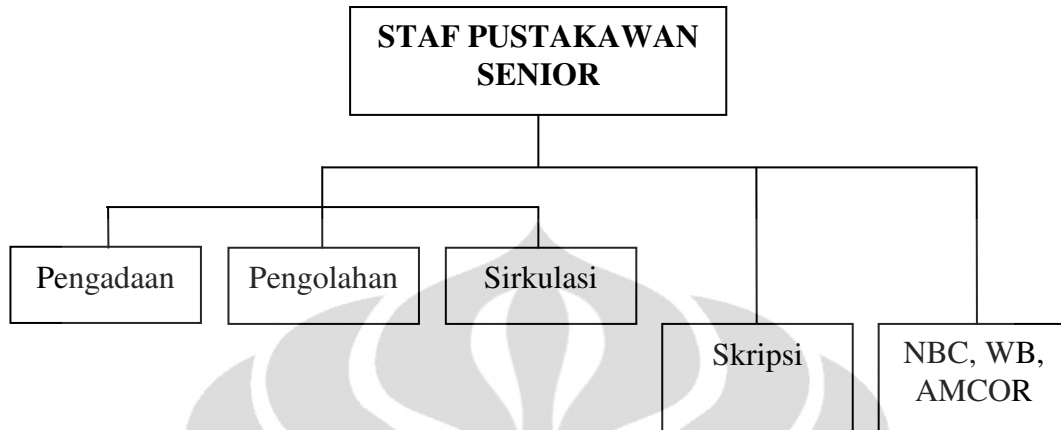
- SAF = Senat Akademik Fakultas
 DGBF = Dewan Guru Besar Fakultas
 SEKFAK = Sekretaris Fakultas
 DEPT. = Departemen (Ketua)
 SEK.DEPT = Sekretaris Departemen
 PUSKA = Pusat Kajian
 PRODI PS. = Program Studi Pascasarjana (Ketua)
 PRODI S1 R/N.R. = Program Studi S1 Reguler/Non Reguler (Ketua)
 SEK.PROG = Sekretaris Program
 SEK.BER = Sekretariat Bersama

Catatan:

- = Garis Komando
 = Garis Koordinasi

LAMPIRAN 6

STRUKTUR ORGANISASI MIKRO



LAMPIRAN 7

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

I. Kategori Pustakawan:

Inisial: PP

No.	Pertanyaan	Pernyataan	Interpretasi
1.	<i>Sebagai seorang pustakawan, seberapa pentingkah promosi di perpustakaan?</i>	Menurut saya promosi itu sangat penting sekali. Jadi bagaimana bisa mengetahui sesuatu yang kita punya jika tidak dipromosikan ke pengguna. Penting yang saya maksud supaya koleksi kita dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna. Sebagai contohnya, promosi itu dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya dengan memajang buku, yang tadinya buku tersebut belum pernah dipajang dan tidak pernah ada yang menggunakannya, tapi setelah dipajang beberapa pengguna merasa terkejut karena MBRC ternyata memiliki buku ini. Ekspresi kaget itu dapat diartikan bahwa hal tersebut (memajang buku) itu penting sekali.	Promosi koleksi pada perpustakaan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan pemanfaatan oleh pemustaka, maka dari itu setiap staf dan pustakawan di perpustakaan perlu melakukan promosi dengan baik.
2.	<i>Apa sajakah yang sudah anda usahakan mengenai promosi ini?</i> <i>Bagaimana hasilnya?</i>	Sebenarnya sudah cukup banyak. Jadi selain promosi koleksi tercetak seperti yang disebutkan sebelumnya (memajang buku-buku baru), kami juga pernah memasang baliho untuk promosi koleksi elektronik yang berisikan; tersedia online database secara gratis. Kemudian kami juga telah membuat surat-surat ke semua unit kerja yang ada di FISIP, yang menginformasikan bahwa MBRC mempunyai online database yang bisa diakses baik di kampus ataupun di rumah. Selanjutnya ada juga dengan membuat brosur dan pamphlet untuk disebar di lingkungan kampus. Berdasarkan hasil penelitian oleh Senat Mahasiswa FISIP yang saya ketahui sebelumnya, pada saat satu tahun berlangganan ternyata hasilnya kurang	Promosi pangkalan data terpasang menggunakan media tercetak seperti baliho ataupun pamflet masih belum dapat meningkatkan pemanfaatan fasilitas ini dengan maksimal, melihat hasil penelitian sebelumnya oleh Senat mahasiswa FISIP yang menunjukkan hasil yang belum memuaskan.

		<p>memuaskan. Penggunaannya masih sangat rendah, bahkan untuk sekedar mengetahui keberadaan online database ini saja masih sedikit, lalu penggunaannya juga masih rendah padahal sudah dipromosikan dengan baliho, brosur, pamphlet, dan sebagainya. Dua tahun kemudian diteliti juga oleh mahasiswa dari S2, dan hasilnya masih sama, jadi masih belum signifikan kemajuan penggunaannya.</p>	
3.	<p><i>Bagaimana awalnya anda menerapkan WOM untuk digunakan dalam promosi pangkalan data terpasang?</i></p>	<p>Tadinya saya memang agak prihatin mengenai pemanfaatan online database sangat rendah (saya mengetahuinya lewat hasil penelitian mengenai online database oleh mahasiswa FISIP). Pada saat itu saya tidak punya teknik apapun untuk promosi, saya hanya menggunakan spanduk, leaflet, baliho, dan sebagainya tapi hasilnya penggunaan tetap saja rendah. Akhirnya saya mulai penasaran, bagaimana ya cara promosi yang efektif untuk online database ini? Tadinya saya mungkin beranggapan bahwa semua itu kalau sudah dipromosikan (dengan baliho, pamflet, dan sebagainya) ternyata tidak sampai disitu saja, dan sayapun mulai berpikir menimbang padahal dana yang dikeluarkan cukup besar. Lalu saya melakukan pengamatan mengenai bagaimana cara penelusuran online database yang baik. Saya melihat motivasi pengguna itu sebagian besar didorong oleh faktor subyektif seperti disuruh oleh dosen atau teman, jadi bukan karena kesadaran sendiri. Lalu suatu saat datanglah seorang mahasiswa yang sedang membuat skripsi dengan topik WOM meminta bantuan ke saya. Lalu saya bertanya kepada mahasiswa tersebut; "ini konsep apa ya?", dan kemudian dia menjelaskan mengenai konsep WOM ini. Setelah mendengar penjelasan darinya, spontan saya berpikir sepertinya konsep ini bisa digunakan dalam memasarkan online database ke pemustaka, dan ternyata</p>	<p>Word of Mouth merupakan konsep pemasaran yang tepat dalam promosi online database. WOM sudah diterapkan dalam berbagai bidang dan mampu memberikan hasil yang lebih dalam penggunaan atau pemanfaatan baik produk ataupun jasa yang ditujukan.</p>

		<p>bisa. Contohnya ada pemustaka yang datang ke MBRC yang sedang kebingungan, lalu saya dekati dengan halus untuk membicarakan apa yang sedang dia cari. Ternyata dia sedang mencari literatur untuk penyusunan skripsinya. Tapi itupun saya tidak memaksa, apabila ternyata dia bersedia, maka akan saya coba bantu dengan senang hati, kalau dia berkata "sudah cukup Pak", maka saya juga memakluminya. Pokoknya siapa yang berminat akan datang dengan sendirinya ke saya. Saat itulah, yaitu sekitar tahun 2006, awal upaya yang saya jalankan ini bermula, mereka yang melakukan konsultasi seputar online database saya cantumkan nama dan data lainnya dalam formulir sebagai bukti keikutsertaan.</p>	
4.	<p><i>Bagaimana anda mencari leader yang tepat untuk WOM ini?</i></p>	<p>Dalam konsep WOM ini, disebutkan istilah "leader". Nah, leader ini adalah seorang individu yang memiliki potensial untuk menyebarkan informasi ke banyak orang lain. Oleh sebab itu saya mencari leader-leader lebih banyak lagi, caranya yaitu dengan tutorial perorangan, ataupun juga secara interpersonal. Saya berusaha mendekati individu-individu yang berpotensi menyebarkan informasi ke pengguna yang lebih banyak dan mungkin dapat dikatakan memiliki rasa dipercaya yang tinggi, contohnya dosen, senat, BEM, atau ketua kelas, bisa juga ketua angkatan. Walaupun mahasiswa biasa juga bisa menjadi <i>leader</i>, banyak bahkan, tapi sasaran utama saya yang disebutkan tadi. Sebenarnya saya sendiri ingin memberikan sosialisasi bagaimana cara-cara menelusur dan sebagainya, tapi terus terang dalam hati saya merasa malu juga karena saya berpikir; "wah jangan-jangan saya ini seperti mengajari orang yang sudah "pinter" saja". Saya menganggap semua mahasiswa itu sudah pintar menelusur, tapi pada kenyataannya tidak demikian.</p>	<p>Peran <i>leader</i> dalam WOM sangat penting keberadaannya karena menjadi penentu keberhasilan penyampaian informasi kepada jaringan informasinya. Dalam hal ini, <i>leader</i> yang dicari adalah individu yang memiliki cakupan relasi yang cukup tinggi dan mampu dipercaya kesahihan informasinya seperti dosen, dan juga seorang profesor.</p>

		<p>Sebagai contoh saja, kadang-kadang saya melakukan <i>user profiling</i> pada salah satu dosen, saya coba mengumpulkan informasi mengenai dosen ini bidangnya apa, senangnya terhadap jurnal apa saja. Pernah saya menemukan seorang profesor dan dengan segera saya mempraktekkan tips maupun trik dalam penelusuran di depannya, dan ternyata sampai sekarang beliau menjadi pengguna loyal, bahkan beliau menjadi <i>leader</i> potensial dengan selalu menyebarkan informasi tentang online database ke mahasiswanya. Hal tersebut tidak cuma pada saat itu saja atau bersifat sementara, namun sampai saat ini terus berjalan seperti menyerukan untuk gunakanlah online database ini karena berguna sekali, dan kalau kurang paham coba tanyakan kepada pustakawan. Setelah menjadi <i>leader</i>, saya sering dikontak untuk menyampaikan mengenai perkembangan di tempatnya, dan suka meminta password dari laman online database ke saya, <i>leader</i> seperti inilah yang saya harapkan. Pernah juga ada seorang dosen bertanya ke saya, “Pak kok disini tidak ada buku tentang topik yang saya cari?”, saat saya berikan sedikit penjelasan dan pengenalan penelusuran yang efektif, dosen tersebut mengatakan bahwa nanti mahasiswa akan saya ajak ke anda supaya dijelaskan lebih lanjut mengenai penelusuran ini. Jadi saya mungkin sudah pernah 3-4 kali masuk ke kelas untuk menjelaskan kepada mahasiswanya mengenai online database, padahal pada saat jam kuliah dosen-dosen tersebut, dan itupun sudah banyak yang ikut.</p>	
5.	<p><i>Bagaimana proses berjalannya sampai pada literasi informasi dan juga</i></p>	<p>Memang saya awalnya hanya secara perorangan, yaitu dengan melakukan tutorial. Terdapat dosen, mahasiswa S2 dan S3 saya sering memberikan tutorial tentang penggunaan online database kepada mereka. Dari kegiatan tersebut</p>	<p>Awalnya kegiatan yang dilakukan oleh pihak MBRC (khususnya oleh PP) dimulai dari tutorial secara</p>

<p><i>pengemasan informasi?</i></p>	<p>respon mulai bermunculan, diantaranya dari Departemen. Akhirnya diadakanlah kegiatan lanjutan promosi dengan istilah literasi informasi dan pengemasan informasi. Bahkan beberapa jurusan seringkali mengundang saya untuk memberikan literasi kepada mahasiswa baru secara rutin baik dari S2 ataupun S3. Pernah juga mengundang semua dosen dari setiap departemen, tapi dari 8 departemen yang datang hanya 3, yaitu dari komunikasi, kesejahteraan sosial, dan kriminologi. Akhirnya dari situ mulai menyebar, bahkan ada salah satu peserta dari KeSos merupakan seseorang yang katakanlah mempunyai jabatan di luar. Beliau merasa pelatihan penggunaan online database ini dirasa cukup penting sampai-sampai membuat acara di kantornya dan saya sebagai pembicaranya. Kalau mengenai pengemasan informasi, contohnya seperti yang saya lakukan kepada seorang dosen. Beliau meminta dicarikan literatur apa saja yang sesuai dengan topik yang dibutuhkannya. Langsung saja saya mencari dimulai dari salah satu pangkalan data terpasang yang mencakup topik yang dimaksud. Setelah memperolehnya, saya segera mengunduhnya, mengganti nama file dengan judul, menatanya, dan menyimpannya ke dalam folder khusus bagi dosen tersebut. Ini penting ya, soalnya bila kita langsung mengunduh nama file tidak langsung seperti judul dan itu menyusahkan saat ingin ditemukan kembali. Setelah siap, maka saya menghubunginya untuk mengambil paket informasi tersebut. Tapi sebagai catatan, karena pengemasan informasi ini merupakan bentuk layanan perpustakaan (berbeda dengan literasi informasi), maka akan ditarik biaya sesuai yang ditetapkan MBRC, selain itu dibutuhkan tenaga dan waktu yang tidak sedikit juga.</p>	<p>perorangan, lalu setelah sekian lama mulai berkembang dan pemustaka yang berminat untuk lebih tahu dan mempelajari penelusuran online database dengan baik dan benar mulai bertambah. Dalam dunia perpustakaan kegiatan tersebut didefinisikan sebagai literasi informasi dan pengemasan informasi. Dan akhirnya kedua kegiatan tersebut dicantumkan dalam layanan perpustakaan di MBRC. Istilah yang sering digunakan oleh PP adalah pelatihan penelusuran atau hanya literasi informasi saja, tapi yang semua yang dimaksudkan berkaitan dengan online database.</p>
-------------------------------------	--	---

<p>6. <i>Perkembangan selanjutnya dari pelatihan seperti apa?</i></p> <p><i>Saat saya mengikuti pelatihan pada hari Jumat 15 April untuk keperluan observasi bisa dijelaskan?</i></p> <p><i>Sedangkan pelatihan literasi informasi bagi pemustaka MBRC?</i></p>	<p>Dulu sebelum melakukan tutorial perorangan, banyak orang belum mengetahui pentingnya penelusuran yang efektif. Di awal-awal saya mencoba memasang pengumuman yang berisi adanya pelatihan di MBRC, tapi tidak ada satupun yang datang sampai berbulan-bulan. Tapi bandingkan dengan sekarang saat saya memberikan pengumuman, kelas langsung penuh. Memang sih tidak selalu penuh, tapi saya kan harus menyesuaikan karena tempat itu tidak digunakan untuk pelatihan saja, tapi untuk kegiatan lainnya, jadi saya harus pandai memanfaatkan waktu kosong atau saat tidak terpakai. Perlu adanya koordinasi dengan petugas setempat untuk memberi informasi kapan tersedianya, dan sebagainya. Tapi untuk saat ini ketertarikan pengguna dalam mengikuti literasi informasi sudah luar biasa.</p> <p>Saat itu yang datang sebagian besar dari S2 FISIP, yang lainnya dari kedokteran dan politik. Bayangkan saja fakultas lain tidak ada karena mungkin belum tahu sebab agak terburu-buru waktu itu. Pada hari Jumat itu kebetulan yang mengadakan dari UI, dulu pernah ada di RPM segala, jadi pelatihan seperti ini tidak hanya di level fakultas saja. Pengumuman disebarakan melalui fakultas, tapi kebetulan yang datang sebagian besar hanya dari FISIP</p> <p>Saya memberikan absen kepada peserta sebagai bukti kegiatan ini. Semua strata sudah pernah mengikutinya, yang dirasa jarang itu dari D3. Yang paling sering dari Pasca, Ekstensi, kemungkinan kebutuhan informasi mereka tinggi. Bahkan ada juga peserta yang merasa belum puas atau masih penasaran setelah pelatihan mencoba bertemu dengan saya atau menghubungi saya. Jadi tidak berhenti pada saat pelatihan saja, tapi setelahnya pun mereka masih minta</p>	<p>Kerja keras dan kesabaran seorang pustakawan dapat dilihat secara nyata dari sini, PP terus berusaha menyelenggarakan pelatihan yang ia berikan kepada pemustaka secara gratis. Hasilnya dapat dilihat dari yang tadinya selama berbulan-bulan tidak ada satupun yang datang sampai sekarang ini banyak sekali bahkan bukan hanya pemustaka, tapi juga pustakawan dari fakultas lainnya tertarik untuk mempelajari cara atau tips yang baik dalam melakukan penelusuran online database. Materi yang diberikan saat kegiatan pelatihan disesuaikan dengan peserta yang mengikutinya, misalkan bagi kelas S1 dari dasar, sampai untuk S3 yang lebih lengkap dan berbobot lagi. Hal ini ditujukan agar peserta pelatihan benar-benar menyerap materi, selain itu saat melakukan</p>
---	---	--

	<p><i>Materi apa saja yang anda berikan saat pelatihan kepada peserta?</i></p>	<p>dipandu. Banyak sekali terutama dari S2 dan S3, sedangkan untuk S1 biasanya tidak, mungkin kemampuan mereka sudah mencukupi atau memang sudah bisa atau bagaimana saya kurang tahu.</p> <p>Untuk pemberian materi sangat saya sesuaikan dengan pesertanya. Kalau untuk pustakawan mungkin berbeda tingkatnya dengan mahasiswa. Bagi pustakawan mungkin waktunya agak lama tidak hanya 2 atau 3 jam saja, ditambah panduan bagaimana supaya mahasiswa merasa terbantu seperti dengan menyediakan paket informasi. Sedangkan untuk mahasiswa juga berbeda, misalnya pada mahasiswa kriminologi saya menggunakan kata kunci di bidang yang sesuai, begitu pula dengan mahasiswa jurusan lainnya. Penyesuaian materi ini saya tujukan supaya situasi di kelas saat berdiskusi menjadi lebih hidup.</p>	<p>diskusi PP juga berusaha agar tidak hanya 1 arah sehingga suasana di kelas lebih hidup.</p>
7.	<p><i>Dukungan apa saja yang sudah anda peroleh?</i></p>	<p>Untuk pimpinan tanggapannya bagus terhadap penelusuran online database ini. Selain dari pimpinan, dekan, departemen sekarang sudah menyadari betapa pentingnya kegiatan ini dengan mengundang saya setiap tahun untuk literasi informasi, jadi menurut saya hal tersebut merupakan dukungan yang positif. Lebih bagusnya lagi pimpinan memberikan dukungan yang bisa dikatakan dalam bentuk nyata yaitu saya diberikan surat tugas untuk mendokumentasikan penelusuran ini dengan bentuk video supaya lebih mudah dipahami dan disebar. Pimpinan merasa daripada penyampaian yang sama saat saya memberikan pelatihan, lebih baik difilmkan saja. Setelah surat tugas selesai dibuat, disediakan juga tim dari <i>broadcast center</i> FISIP untuk membuat video tersebut. Sebagai buktinya berupa surat tugas mungkin bila diperlukan boleh dicek. Beberapa waktu yang lalu sudah sampai ke pengajuan anggaran,</p>	<p>Dengan semakin dikenalnya kegiatan pelatihan ini, maka berbagai dukungan mulai bermunculan, mulai dari rekan, bahkan sampai ke pimpinan FISIP. Mereka mulai sadar bahwa kegiatan yang digiatkan oleh MBRC beserta PP mulai memberikan efek positif kepada sivitas FISIP. Maka dari itu, sebagai tindakan nyatanya, disediakanlah tim dari <i>broadcast center</i> FISIP untuk mendokumentasikan pelatihan oleh</p>

		<p>terdiri dari anggaran untuk editing, syuting, dan lain sebagainya dalam kegiatan itu dimana nanti tinggal pelaksanaannya. Selanjutnya berhubungan dengan dukungan dari rekan-rekan sendiri sebetulnya tadinya sudah saya beri penjelasan dan pelatihan lebih lanjut, biar nanti saya juga tidak bekerja sendiri dan juga maksud saya agar lebih banyak tenaga di MBRC. Sudah dua kali saya memberikan pelatihan ke pustakawan lain di MBRC, dan saya sangat-sangat mengharapkan mereka itu juga bisa memberikan tutorial kepada setiap mahasiswa atau pengguna yang ingin bertanya mengenai penelusuran, jadi tidak hanya saya saja yang bertindak. Sebenarnya saya berharap semua pustakawan mampu memberikan pelatihan kepada pemustaka MBRC.</p>	<p>PP ini agar dapat dijadikan panduan atau pedoman awal.</p>
8.	<p><i>Pengalaman apa saja yang anda peroleh?</i></p>	<p>Sudah agak lama saya melakukan layanan ini, yaitu sekitar dari tahun 2006. Jadi berbagai macam pengalaman entah itu senang atau susah pernah saya lalui. Ini salah satu pengalaman yang mungkin menurut saya sedikit tidak enak, misalnya saat saya mencoba mendekati pengguna agar mau saya tawarkan menggunakan online database tapi malah diacuhkan. Hal semacam itu sudah beberapa kali terjadi, padahal saya coba sehalus mungkin untuk tidak menyinggung ataupun memberi kesan buruk, tapi tetap tidak mau. Kadang-kadang saya suka berpikir saya kan niatnya mau membantu orang tapi kok malah tidak mau. Tapi menurut saya lebih banyak yang senangnya daripada susah. Contoh saja seorang dosen yang mengajar di luar FISIP yang pernah mengikuti pelatihan mengundang saya ke perguruan tinggi-nya (tidak usah disebutkan perguruan tinggi mana) dan saya mendapatkan insentif. Atau mungkin saat seorang mahasiswa yang mempunyai jabatan mengundang saya untuk hadir di</p>	<p>Selain pengalaman yang kurang mengenakkan seperti tidak dipedulikan oleh pemustaka, PP juga mendapatkan pengalaman yang benar-benar membanggakan. Baik dalam menambah wawasan dan pengetahuan melalui diskusi yang dilakukannya, menambah relasi dan kenalan, ternyata secara ekonomi juga memberikan tambahan walaupun beliau sebenarnya tanpa pamrih.</p>

		instansinya dan padahal saya memberikan bantuan secara sukarela tapi syukur sekali ternyata saya tetap diberikan kompensasi. Jadi hal semacam itu menjadi semacam “efek” dari kegiatan tersebut, karena merasa kegiatan ini penting akhirnya saya dipanggil dan diundang entah oleh dosen ataupun mahasiswa. Secara ekonomi tentunya sangat membantu jika dikatakan untuk tambahan melihat saya sebagai pustakawan.	
9.	<i>Harapan anda ke depannya seperti apa?</i>	Harapan saya tentang kegiatan ini yaitu sebisa mungkin dilanjutkan dan lebih digiatkan lagi, kalau bisa tidak hanya di awal saja ya, terus berlanjut dan berkembang. Karena walaupun kenyataannya sudah mengikuti pelatihan, tapi sebagian besar peserta kadang-kadang belum paham benar, mungkin disebabkan waktu yang terbatas. Jadi diharapkan disediakan waktu lebih agar menjadi makin efektif. Saya rasa peningkatan juga sudah mulai ada, melihat pustakawan diberikan kesempatan menjelaskan mengenai literasi informasi pada saat OBM mahasiswa baru. Hal tersebut merupakan itikad baik dari universitas, dengan menganggap pentingnya kegiatan ini dan jangan sampai dihilangkan ke depannya, bahkan harus lebih ditingkatkan lagi.	Demi kemajuan MBRC dan berkembangnya intelektual semua sivitas FISIP dan UI secara umumnya, maka diharapkan kegiatan pelatihan ini dapat terus dilakukan. Pengenalan kepada mahasiswa baru merupakan langkah yang baik untuk ke depannya nanti.

II. Kategori Pemustaka Peserta Pelatihan

Inisial: FFS

No.	Pertanyaan	Pernyataan	Interpretasi
1.	<i>Sebelum mengikuti pelatihan literasi informasi ini, apakah anda sudah mengetahui atau memahami apa itu online database (pangkalan data terpasang)?</i>	Sebelum mengikuti pelatihan ini, saya sudah mengetahui sedikit banyak mengenai online database (terutama dari membaca), walaupun memang belum banyak yang dipraktekkan karena tidak ada sarana yang bisa digunakan. setelah mengikuti program di UI ini, saya sangat beruntung bisa memanfaatkan fasilitas yang begitu membantu dalam hal mencari informasi secara online melalui jurnal2 elektronik, dan lainnya.	Sebelumnya FFS merasa belum ada sarana yang dapat digunakan untuk mencoba dan mempraktekkan penelusuran online database, singkatnya belum ada yang memandunya dengan benar.
2.	<i>Setelah mengikutinya, apa yang bisa anda ungkapkan mengenai online database?</i>	Online database adalah menjadi salah satu sarana yang baik dalam mencari referensi, walaupun memang tidak bisa dipungkiri kekhasan buku sebagai media klasik yang terbaik dalam mencari referensi.	Menurutnya buku konvensional belum dapat digantikan dengan bentuk digital.
3.	<i>Sebagai pemustaka, perlukah promosi online database dilakukan?</i>	Sangat perlu, karena hal positif seperti ini hendaknya dilakukan secara berkala, mengingat masih banyak rekan2 kita yang belum memahami seluk beluk pencarian referensi online, utamanya bagi civitas UI, jadi promosi seharusnya dilakukan dengan baik.	Bagi FFS, promosi juga menjadi hal yang dibutuhkan dalam memahami penelusuran online database.
4.	<i>Bagaimana menurut anda peran pustakawan dalam promosi online database?</i>	Harus lebih ditingkatkan, sehingga semua pustakawan memiliki kompetensi yang sama dalam memberikan penjelasan mengenai referensi online ini.	Setiap pustakawan harusnya mampu melayani pemustaka dengan baik.
5.	<i>Bagaimana awalnya anda mengetahui tentang pelatihan ini?</i>	melalui milis	Informasi didapat melalui milis atau jaringan komunikasi melalui email.
6.	<i>Apa saja yang anda peroleh setelah mengikuti pelatihan ini?</i>	Banyak hal, terutama mengenai tips dan trik dalam mencari informasi secara online.	Tips dan trik yang tidak didapatkan dari luar FISIP.
7.	<i>Selain dari pelatihan disini apakah anda</i>	Belum pernah.	Dapat diketahui bahwa selain di MBRC belum

	<i>sudah pernah mengikuti kegiatan lain seperti ini?</i>		pernah mengikuti kegiatan semacam ini.
8.	<i>Sebagai pemustaka, apa manfaat dari pelatihan ini?</i>	Sangat bermanfaat, terutama dalam mempermudah dan memperbanyak alternatif referensi yang dibutuhkan.	Manfaat dari pelatihan berkaitan dengan referensi alternatif
9.	<i>Apa harapan anda ke depannya mengenai online database di MBRC?</i>	Yang sudah ada dipertahankan untuk tetap menjadi langganan, dan ditambah dengan alternatif sumber-sumber lainnya.	Masih banyak sumber lainnya yang perlu ditambahkan agar informasi lebih lengkap.

Inisial: HN

No.	Pertanyaan	Pernyataan	Interpretasi
1.	<i>Sebelum mengikuti pelatihan literasi informasi ini, apakah anda sudah mengetahui atau memahami apa itu online database (pangkalan data terpasang)?</i>	Sudah tahu, ya kalau menurut saya adalah kumpulan berbagai macam literatur yang dapat kita download melalui internet.	Awalnya HN hanya menggunakan fasilitas ini untuk sekedar mengunduh tanpa tahu cara menelusur dengan benar.
2.	<i>Setelah mengikutinya, apa yang bisa anda ungkapkan mengenai online database?</i>	Kalau menurut saya, online database tidak cuma literatur saja yang dapat dicari, tapi hasil penelitian lain yang berguna saat mengerjakan tugas, atau kebutuhan sendiri.	Dengan cara penelusuran yang benar, maka hasil yang diperoleh akan lebih baik dan tepat lagi.
3.	<i>Sebagai pemustaka, perlukah promosi online database dilakukan?</i>	Ya perlulah, karena kalau tidak dipromosikan kita sebagai pengguna tidak update informasinya.	Tanpa promosi menurutnya akan tertinggal informasi terkini.
4.	<i>Bagaimana menurut anda peran pustakawan dalam promosi online database?</i>	Penting peranannya, apalagi Pak Pur, jadi biar pustakawan lain bisa lebih berinisiatif seperti beliau.	HN berharap semua pustakawan dan staf MBRC juga ikut serta.
5.	<i>Bagaimana awalnya anda mengetahui tentang pelatihan ini?</i>	Saya kan sering ke ruangannya Pak Pur, jadi ya tahunya dari beliau.	HN mengetahui pelatihan karena sering bertanya kepada PP.

6.	<i>Apa saja yang anda peroleh setelah mengikuti pelatihan ini?</i>	Banyak sih, terutama tahu tempat (laman) mengunduh ebook secara gratis, seperti Gigapedia.	Baginya hanya sebatas mengunduh secara gratis.
7.	<i>Selain dari pelatihan disini apakah anda sudah pernah mengikuti kegiatan lain seperti ini?</i>	Belum pernah.	Selain di MBRC, pelatihan seperti ini belum pernah ditemuinya.
8.	<i>Sebagai pemustaka, apa manfaat dari pelatihan ini?</i>	Lebih baik perolehan literatur yang kita butuhkan dengan cara-cara penelusuran yang tepat.	Dalam perolehan perlu melihat ketepatan.
9.	<i>Apa harapan anda ke depannya mengenai online database di MBRC?</i>	kalau bisa tolong ditambahkan berlangganannya. Misalnya: Emerald	HN merasa Emerald sesuai dengan kebutuhan informasinya.



III. Kategori Pemustaka Non Peserta Pelatihan

Inisial: DAW

No.	Pertanyaan	Pernyataan	Interpretasi
1.	<i>Apakah anda mengetahui atau memahami apa itu online database? Bisa tolong dijelaskan?</i>	Tidak terlalu memahami, saya hanya mengakses katalog, kalau untuk jurnal berarti saya sering mengaksesnya, terutama JSTOR.	Disini DAW salah mengaitkan online database dengan OPAC.
2.	<i>Manfaat apa yang anda peroleh dari fasilitas tersebut?</i>	Dapat lebih mudah mencari informasi buku, skripsi, tesis, dan juga jurnal, sayangnya untuk ilmu sosial masih sedikit yang berkualitas, memang di JSTOR banyak tapi jarang sekali yang penelitian terbaru, sudah banyak yang terlalu tua.	Meski berbagai macam literatur dapat diperoleh dari JSTOR, tapi masih kurang penelitian yang terbaru.
3.	<i>Bagaimana menurut anda promosi atau sosialisasi mengenai fasilitas tersebut oleh MBRC?</i>	Masih kurang, karena masih banyak mahasiswa yang tidak memahami.	Baginya promosi sangat diperlukan melihat mahasiswa lain masih belum paham benar.
4.	<i>Apakah anda tahu mengenai pelatihan literasi informasi yang dilakukan oleh MBRC?</i>	Sempat ikut mendaftar, namun karena kuota penuh akhirnya tidak sempat hadir.	Sebenarnya DAW sudah berniat ikut tapi ternyata kuota kelas sudah penuh.
5.	<i>Apa harapan anda ke depannya mengenai online database di MBRC?</i>	Fasilitas ini adalah pilar utama dalam mewujudkan UI sebagai research university, jadi seharusnya lebih dimaksimalkan penggunaannya oleh mahasiswa, hal tersebut bisa terwujud jika tersedia fasilitas yang berkualitas dan diiringi dengan sosialisasi serta edukasi yang baik akan fasilitas tersebut.	Sebagai mahasiswa DAW menyadari online database mampu mendukung UI sebagai research university, tentu dengan sosialisasi yang baik.

Inisial: ER

No.	Pertanyaan	Pernyataan	Interpretasi
1.	<i>Apakah anda mengetahui atau memahami apa itu online database? Bisa tolong</i>	Sebenarnya saya tidak tahu pasti tentang online database, namun kalau menurut saya online database itu adalah jurnal yang di tempatkan pada server dan dapat di akses oleh	Pengetahuan ER mengenai online database sudah benar, ditambah lagi sudah pernah

	<i>dijelaskan?</i>	pengguna yang telah terdaftar, seperti JSTOR.	menggunakan salah satunya yaitu JSTOR.
2.	<i>Manfaat apa yang anda peroleh dari fasilitas tersebut?</i>	Sejujurnya saya tidak tahu kalau ada online database di MBRC, untuk JSTOR saya suka mengunduh jurnal ilmiah dalam bentuk PDF sebagai bahan kuliah.	Meski ER tidak tahu bahwa JSTOR termasuk dalam online database tapi sudah sering mengunduh literatur dari sana.
3.	<i>Bagaimana menurut anda promosi atau sosialisasi mengenai fasilitas tersebut oleh MBRC?</i>	Kalau seperti selebaran atau pengumuman sih masih kurang mengenai ya kepada pengguna.	Pamflet atau baliho ternyata belum memberikan sosialisasi yang tepat.
4.	<i>Apakah anda tahu mengenai pelatihan literasi informasi yang dilakukan oleh MBRC?</i>	Belum tahu kalau soal itu, jadi saya tidak pernah mendapatkan literasi apapun dan dari siapapun.	ER belum tahu mengenai pelatihan dan tidak pernah mendapatkannya.
5.	<i>Apa harapan anda ke depannya mengenai online database di MBRC?</i>	Diharapkan adanya penyuluhan yang lebih menyeluruh, dalam arti lingkungan kampus FISIP, sehingga seluruh mahasiswa dapat mengetahuinya. Jika yang dimaksud online database adalah termasuk JSTOR, berarti saya sangat sering menggunakannya. Namun terkadang saat mengunduh, ada masalah seperti koneksi terputus atau lambat sekali, mohon bandwidth internetnya di tambah, dikarenakan jumlah mahasiswa yang menggunakan perangkat mobile atau laptop sudah sangat banyak.	Koneksi internet yang kurang memadai membuat pemustaka seperti ER menjadi enggan untuk menelusur online database, maka MBRC perlu mengatasinya demi peningkatan pemanfaatannya.

Inisial: MI

No.	Pertanyaan	Pernyataan	Interpretasi
1.	<i>Apakah anda mengetahui atau memahami apa itu online database? Bisa tolong dijelaskan?</i>	Wah, kurang tahu tuh, paling tahu cuma JSTOR.	Disini dapat dilihat JSTOR menjadi acuan yang sering disebut mengenai online database.

2.	<i>Manfaat apa yang anda peroleh dari fasilitas tersebut?</i>	Menambah referensi jurnal yang saya unduh dari JSTOR.	Manfaat yang didapat MI baru sebatas mengunduh jurnal dari JSTOR saja.
3.	<i>Bagaimana menurut anda promosi atau sosialisasi mengenai fasilitas tersebut oleh MBRC?</i>	Sepertinya kurang.	Memang benar promosi masih kurang melihat MI juga belum tahu baik apa itu online database.
4.	<i>Apakah anda tahu mengenai pelatihan literasi informasi yang dilakukan oleh MBRC?</i>	Tidak tahu.	MI belum mengetahui pelatihan yang disediakan oleh MBRC.
5.	<i>Apa harapan anda ke depannya mengenai online database di MBRC?</i>	Ya lebih ditingkatkan lagi pemanfaatan segala fasilitas yang tersedia.	MI masih perlu dipandu karena pandangannya terhadap online database masih terlalu umum.

Inisial: RM

No.	Pertanyaan	Pernyataan	Interpretasi
1.	<i>Apakah anda mengetahui atau memahami apa itu online database? Bisa tolong dijelaskan?</i>	Online database adalah basis data yang menggunakan fasilitas teknologi komputerisasi yang bisa langsung di akses secara real time.	Penjelasan secara rinci tersebut berarti RM sudah paham benar tentang keberadaan online database.
2.	<i>Manfaat apa yang anda peroleh dari fasilitas tersebut?</i>	Pencarian narasumber bahan bacaan, selain itu manfaatnya kalau sudah diotomasi pastinya lebih cepat untuk pencarian informasi.	Dengan adanya otomasi memang membuat akses dalam pencarian informasi menjadi semakin cepat.
3.	<i>Bagaimana menurut anda promosi atau sosialisasi mengenai fasilitas tersebut oleh MBRC?</i>	Promosinya kurang tepat sasaran, karena kadang-kadang pengguna (mahasiswa) yang baru tahu kurang peduli kecuali karena kondisi mendesak.	Menurutnya promosi masih kurang karena pemustaka lain tidak terlalu peduli akan online database misalnya jika

LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

Pustakawan MBRC yang menerapkan konsep “Word of Mouth” dan menyelenggarakan kegiatan pelatihan literasi informasi mengenai penelusuran online database

No.	INDIKATOR	PERTANYAAN
1.	Promosi online database	<ul style="list-style-type: none"> - Sebagai seorang pustakawan, seberapa pentingkah promosi di perpustakaan? - Apa sajakah yang sudah anda usahakan mengenai promosi ini? - Bagaimana hasil dari usaha tersebut?
2.	Konsep “Word of Mouth”	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana awalnya anda menerapkan WOM untuk digunakan dalam promosi pangkalan data terpasang? - Bagaimana anda mencari <i>leader</i> yang tepat untuk WOM ini?
3.	Pelatihan literasi informasi mengenai penelusuran online database	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana proses berjalannya sampai pada literasi informasi dan juga pengemasan informasi? - Perkembangan selanjutnya dari pelatihan seperti apa? - Materi apa saja yang anda berikan saat pelatihan kepada peserta?
4.	Dukungan dan pengalaman yang diperoleh	<ul style="list-style-type: none"> - Dukungan apa saja yang sudah anda peroleh? - Pengalaman apa saja yang anda peroleh?
5.	Harapan mengenai promosi online database dan kegiatan yang menyertainya	Harapan anda ke depannya seperti apa?

			tidak disuruh dosen.
4.	<i>Apakah anda tahu mengenai pelatihan literasi informasi yang dilakukan oleh MBRC?</i>	Tahu, tapi sayangnya belum pernah ikut.	Bagi RM kesibukan perkuliahan membuatnya belum pernah sempat mengikuti pelatihan.
5.	<i>Apa harapan anda ke depannya mengenai online database di MBRC?</i>	Harapan saya fasilitas tersebut utilitasnya bisa terpakai secara maksimal. Sekarang kita lihat dari berbagai sudut pandang saja. UI sudah berlangganan online database itu dengan biaya yang tinggi, maka otomatis berharap dapat digunakan oleh mahasiswanya sehingga mahasiswa ataupun dosen sebagai pengguna bisa menghasilkan karya-karya yang bernilai lebih dibanding dari harga langganan fasilitas tersebut. Pasti ada pihak terkait yang mengontrol berapa banyak yang mengakses fasilitas tersebut, karena dari pemantauan frekuensi penggunaan kita bisa menghitung biaya dan keuntungan tentunya dengan berbagai parameter seperti frekuensi penggunaan. Kalau memang biaya langganannya memang mahal, ada tidak parameter berapa lama total waktu mengakses untuk mencapai Break Even Point? karena kalau kita bilang mahal pasti ada nilai ekonomi di situ. Untuk perkembangan tentunya dengan akses jurnal sangat penting, karena berbagai info terkini pasti ada di sana tentunya melihat fasilitas itu sudah diakui secara internasional. Selain itu MBRC juga mengenalkan secara berkala tentang fasilitas tersebut karena kalau promosinya cuma sementara saja maka fasilitas tersebut tidak dapat bertahan lama untuk dianggap penting bagi penggunanya.	Harapan RM benar-benar bagus sekali, hal ini menunjukkan RM tidak hanya sebagai seorang mahasiswa tapi juga pemustaka menyadari kebutuhan akan informasi yang tinggi harus diimbangi dengan fasilitas yang memadai. Lebih lanjutnya fasilitas tersebut seperti online database juga perlu upaya lebih lanjut promosinya atau juga pelatihan penelusuran kepada pengguna agar dimanfaatkan dengan baik.