

SISTEM INFORMASI SEBAGAI SISTEM SOSIAL: PENGANTAR KE PENDEKATAN INTERPRETIF*

Putu Laxman Pendit**

Abstracts:

At first, this article explained a system approach (information system as a social system). The system approach apparently that have three branched like positive, intepretive, and critically. The last two branched also said an anti-positive approach. The positive approach has a dominantly used in the field of information and library in Indonesia. While the anti-positive approach nowadays not expand yet and become an alternative approach to considering. This article effort to describe the alternative approach with certain that this approach can help Indonesian librarian to getting an appropriate understand the information system in the certain society. Specifically, this article also describe the structuration theory from Anthony Giddens as one of the anti-positive theory.

Key word : Information design ; sytem approach ; information system

Pendahuluan

Penerapan pemikiran tentang sistem dalam bidang perpustakaan bukanlah sesuatu yang baru. Ketertarikan ilmuan bidang perpustakaan kepada pendekatan sistemik sebenarnya sudah lama terlihat, misalnya sudah sejak Gilchrist (1982) yang mengutip General System Theory-nya Kenneth E. Bouldin yaitu:

- Frameworks - sistem statis sederhana (misalnya tabel atau daftar) yang masukan (input) dan luarannya (output) tetap.

* Sebagian dari isi makalah ini telah disajikan dan didiskusikan dalam Pertemuan Ilmiah Program Studi Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan (PSIIPKUI), Depok, 7 Agustus 1998.

** Pengajar di Jurusan ilmu Perpustakaan dan PSIPK, Universitas Indonesia; mahasiswa Royal Melbourne Institute of Technology, Australia.

- *Clockworks* - sistem dinamis sederhana yang masukan dan luarannya beragam, tetapi telah ditetapkan sebelumnya (mis. jam dan kereta-uap).
- *Thermostats* - sistem sibernetika (cybernetics) sederhana, di mana luaran diukur dan kemudian dipakai untuk mengendalikan masukan, sehingga terjadi feedback.
- *Cells* - sistem mandiri (self maintaining) sederhana, terbuka berinteraksi dengan lingkungan.
- *Plants* - gabungan sel yang terorganisasikan dengan baik.
- *Animals* - gabungan sel yang terorganisir, tetapi juga memiliki otak dan indera sebagai penerima informasi dari luar.
- *Humans* - makhluk yang dapat berbicara dan menggunakan simbol. Memiliki pengetahuan dan tahu bahwa ia tahu.
- *Social organizations* - gabungan peran yang saling terhubungkan melalui saluran komunikasi

Di Indonesia, artikel Gilchrist ini antara lain dikutip Sudarsono (1992) untuk mengajukan konsep tentang kepustakaan Indonesia. Beberapa artikel lain juga mengulas pendekatan sistem (Basri, 1989; Darmono dan Yunaldi, 1996) atau menggunakan istilah "sistem" untuk menggambarkan kegiatan dan permasalahan dalam bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi (Zultanawar, 1983; Martawardaja, 1985; Tjitropranoto, 1985; Suyanto, 1994). Pada umumnya, artikel-artikel tersebut memperlihatkan ketertarikan pengamat dan praktisi Indonesia terhadap pendekatan yang mengaitkan berbagai unsur dalam kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyebaran informasi. Namun pada umumnya pula, artikel-artikel tersebut menganggap bahwa pendekatan sistem melulu berkaitan dengan keberadaan dan keterkaitan unsur, atau semata-mata untuk menyatakan sebuah kesatuan.

Demikian pula kita perlu menggarisbawahi, bahwa Gilchrist menerapkan teori sistem tersebut untuk rancang-bangun sistem informasi (information system design), dan mengembangkan metode kuantitatif yang berkesan reduksionis karena sistem dilihat sebagai komponen-komponen dengan batas yang jelas dan memiliki fungsi spesifik. Lebih lanjut, Gilchrist menggunakan pendekatan ini untuk memecah-mecah persoalan dan menyelesaikannya secara bertahap melalui bagan alur (flow chart) yang bemuansa mekanistik. Ketika

menggunakan bagun alar inilah, Gilchrist memakai ukuran-ukuran mekanistik prosedural dalam melihat dan memecahkan masalah di dalam sebuah sistem informasi.

Burton (1992) mengingatkan bahwa reduksionisme tidak sejalan dengan pandangan sistemik, yaitu *'the whole is greater than the sum of its parts'* dari biolog Ludwig von Bertalanffy. Reduksionisme merupakan pendekatan yang mendasari metode ilmu-ilmu alam (sains), yaitu dengan membagi-bagi masalah yang sedang dianalisis ke dalam bagian-bagian yang semakin lama semakin kecil. Ini dilakukan dalam rangka memudahkan penemuan masalah dan pemecahannya. Sains selalu memecah persoalan besar ke dalam berbagai persoalan kecil, lalu melakukan eksperimen terhadap persoalan kecil tersebut secara berulang-ulang, kemudian mengajukan hipotesis, dan seterusnya.

Tentu saja, pendekatan ini telah menghasilkan kemajuan sangat pesat dalam sains dan teknologi, membuktikan bahwa cara-cara reduksionis sangat cocok untuk memahami alam dan mekanismenya. Begitu ampuhnya pendekatan ini, sehingga segala bidang kehidupan cenderung menggunakannya sebagai cara mengatasi masalah. Termasuk ilmu-ilmu sosial pada awalnya dengan sukarela mengadopsi metode sains untuk mengkaji masalah-masalah yang berhubungan dengan masyarakat manusia. Persoalannya kemudian, masyarakat manusia ternyata tidak bisa begitu saja digambarkan dan dianalisis sebagai kumpulan dan antarhubungan unsur-unsur yang berupa manusia. Sebagai sistem, masyarakat manusia tidak memiliki sifat dan akidah yang sama dengan sistem jam atau mesin mobil atau sel tumbuhan dan mahluk hidup.

Sebab itu, dalam perkembangan ilmu pada umumnya, dan khususnya di bidang ilmu yang mengkaji manusia sebagai mahluk sosial-budaya, terjadi upaya untuk menemukan metodologi baru dalam melihat dan menganalisis masyarakat. Perubahan mendasar terjadi sejak abad silam lewat kemunculan filsafat ilmu yang menentang cara pandang reduksionis dan penerapan metodologi ilmu alam pada persoalan masyarakat manusia. Cara pandang yang dipengaruhi ilmu alam itu biasanya disebut sebagai memakai pendekatan positivis (*positivist approach*), dan tentu saja

cara pandang yang menentanginya bisa dijuluki sebagai pendekatan anti-positivis.

Bukan pada tempatnya jika artikel ini membahas tentang perubahan mendasar dalam keilmuan tersebut, karena terjadi di tingkatan filsafat dan paradigma ilmu. Namun kiranya kita perlu secara sepintas melihat dampak dan penerapan perubahan ini pada bidang yang lebih spesifik, yakni bidang informasi. Salah satu artikel yang dengan sangat jitu berhasil menguraikan perbedaan pendekatan itu adalah yang ditulis oleh Orlikowski dan Baraudi (1991). Pada artikel tersebut, kedua penulis mengungkapkan temuan mereka tentang adanya dua pendekatan baru dalam penelitian dan kajian sistem informasi, yaitu pendekatan interpretif (*interpretivist approach*) dan pendekatan kritis (*critical approach*) untuk mendampingi kajian yang memakai pendekatan positivis. Perbedaan antara ketiga pendekatan ini sangatlah mendasar dan memerlukan uraian yang panjang lebar untuk memahaminya. Untuk meringkasnya, kita bisa segera melihat perbedaan itu dengan menyimak ontologi dan epistemologi dari masing-masing pendekatan. Ontologi adalah istilah dalam filsafat ilmu yang merujuk pada asumsi dasar tentang fenomena yang sedang dikaji. Biasanya disebut juga teori tentang realitas (*theory of reality*). Sedangkan epistemologi merujuk ke jenis pengetahuan yang bisa didapat dari mempelajari fenomena yang sedang dikaji.

Pendekatan positivis mengandung sebuah keyakinan bahwa segala kenyataan (realita) dunia ini merupakan sesuatu yang kongkrit dan berada di luar manusia sehingga bersifat independen. Sebab itu, pendekatan ini menganggap bahwa ada sesuatu yang kongkrit setiap kita bicara tentang "masyarakat" atau "sistem", dan sesuatu itu bisa diukur, ditimbang, diperlakukan seperti memperlakukan unsur kimia, atau energi atau sel. Demikian pula, kalau berbicara tentang "informasi" atau "sistem informasi", pendekatan positivis selalu merujuk ke sesuatu yang kongkrit atau menganggapnya sebagai kongkrit untuk dikaji sebagai benda mekanistik.

Lain halnya dengan pendekatan interpretif yang menyatakan bahwa realitas benda tidak sama dengan realitas masyarakat. Benda memang berada di luar manusia dan bersifat independen, tetapi "masyarakat" atau "sistem"

bukanlah benda karena terbentuk berdasarkan interpretasi manusia atas kehidupannya. Bagi kaum interpretif, sebuah sistem terbentuk oleh artian-artian subyektif (*subjective meaning*) dari orang yang terlibat di dalamnya, bukan oleh benda-benda kongkrit di dalam sistem itu. Jadi, sebuah sistem sama sekali tidak berada di luar kepala manusia, bahkan sebaliknya bersifat abstrak dan tergambar di masing-masing manusia yang terlibat. Demikian pula "informasi" tidak lain adalah abstraksi di dalam pikiran manusia yang berkaitan dengan cara manusia membangun realitas di kepalanya.

Sedangkan pendekatan kritis bukan hanya menolak positivisme dan menyetujui interpretivisme, tetapi juga mengatakan bahwa kehidupan manusia memiliki latar belakang sejarah (*historically constituted*) sehingga seseorang, sebuah kelompok maupun sebuah masyarakat tidak bisa dilihat sebagai sesuatu di saat tertentu saja. Terlebih-lebih lagi, pandangan ini percaya bahwa setiap sejarah mengandung di dalamnya dominasi ekonomi, politik maupun kultural terhadap masyarakat atau sistem. Akibatnya, pendekatan kritis menganggap bahwa kajian terhadap suatu masyarakat atau sebuah sistem seringkali merupakan upaya membebaskan manusia dari dominasi itu. Demikian pula, "informasi" seringkali dilihat oleh aliran ini bukan cuma sebagai konstruksi manusia, melainkan juga konstruksi yang didominasi oleh pandangan tertentu.

Dari uraian singkat di atas dapat dilihat perbedaan mencolok antara positivisme di satu sisi dengan pendekatan interpretif dan kritis di lain sisi. Di bidang sistem informasi, pendekatan positivisme selalu akan melihat sistem sebagai kumpulan unsur-unsur yang memiliki ciri kebendaan, untuk dilihat dan diperiksa sebagai benda. Hukum-hukum alam dan kebendaan lalu digunakan untuk menganalisis unsur-unsur itu. Jika kaum positivisme bermaksud memeriksa mekanisme sebuah sistem informasi, maka mereka menggunakan analogi-analogi ke sistem benda, termasuk dengan menganggapnya sebagai proses mekanistik prosedural seperti di dalam dunia mesin. Bagan alur (*flow chart*) yang ampuh untuk dunia manufaktur, misalnya, dipakai untuk membedah sebuah organisasi informasi. Prosedur kerja di perpustakaan dilihat dan dipecah-pecah menjadi proses yang independen dari sifat-

sifat kemanusiaan, karena dianggap sebagai proses mekanistik semata.

Sebaliknya, pendekatan interpretif dan kritis memusatkan perhatian pada manusia dengan segala ciri-ciri kemanusiaannya. Akibatnya, pendekatan ini memeriksa sistem informasi bukan dengan memeriksa unsur-unsur benda dan mekanisme di dalamnya, melainkan manusia-manusia yang menggunakan benda dan menjalankan mekanisme itu. Bagi pendekatan interpretif dan kritis, sangatlah penting untuk melihat sebuah sistem sebagai kumpulan ide-ide dan aspirasi manusia yang terlibat di dalamnya. Subyektifitas menjadi ukuran utama dari setiap analisisnya, walaupun pendekatan kritis juga mengakui adanya ke-obyektif-an dan pengaruh kebendaan dalam setiap subyektifitas manusia. Sistem informasi dilihat sebagai interpretasi manusia terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyebaran informasi, sehingga berada di tingkatan abstraksi. Perpustakaan, misalnya, tidak dilihat sebagai gedung atau alat-alat kerja, melainkan sebagai citra, kesan, kebutuhan, motivasi, dan seterusnya.

Dengan uraian singkat di atas, penulis berharap agar sekarang kita bisa lebih memahami kalimat "sistem informasi adalah sebuah sistem sosial", dan bahwa "pendekatan sistem" (*system approach*) tidaklah cukup untuk menjelaskan ke mana arah sebuah kajian atau kebijakan. Pendekatan sistem ternyata bercabang tiga: positivis, interpretif, dan kritis. Dari situ pula, kita bisa menyadari bahwa selama ini pendekatan sistem yang positivis atau mekanistik-prosedural adalah pendekatan yang mendominasi bidang informasi dan perpustakaan. Terlebih-lebih di Indonesia, menurut penulis, keseluruhan aspirasi kepeustakawanan tampak didasari oleh positivisme. Misalnya, dengan menyatakan (tertulis maupun tersirat) bahwa inti dari kepeustakawanan adalah pengindeksan dan pengatalogan, serta dengan menganggap bahwa pengindeksan dan pengatalogan adalah kegiatan intelektual yang mekanistik-prosedural (lengkap dengan rincian tahap dan standar-disasinya), maka kepeustakawanan dan ilmu perpustakaan di Indonesia mereduksi sistem informasi menjadi sistem benda mekanistik. Katalog menjadi sebuah benda dan sistem katalog atau sistem temu kembali menjadi sekumpulan benda dan

alat dengan tabiat yang meniru tabiat mesin-mesin lainnya di dunia ini.

Bandingkan, misalnya, dengan pandangan yang menyatakan bahwa kepustakawanan berpusat pada kegiatan manusia dalam mencari dan menemukan informasi, dan bahwa penggunaan katalog adalah salah satu aspirasi manusia terhadap alat temu kembali. Di sini, pusat perhatian tidak pada katalog dan sistem temu kembali, melainkan pada penggunaannya oleh manusia. Lebih luas lagi, penggunaan ini juga tak bisa lepas dari keseluruhan kegiatan manusia di bidang tertentu, misalnya dengan kegiatan membaca dan dengan kebudayaan membaca. Keberhasilan atau kegagalan temu kembali tidak dilihat sebagai keberhasilan dan kegagalan mekanisme "mesin" temu kembali, melainkan sebagai kesepadanan atau ketidakserasian pengorganisasian perilaku dan aspirasi manusia-manusia yang terlibat dalam sistem tersebut.

Tidaklah pada tempatnya jika artikel ini melanjutkan pembahasan untuk menentukan mana yang lebih tepat antara dua pendekatan yang berseberangan itu. Cukup kiranya dikatakan bahwa pendekatan positivis adalah pendekatan yang dominan di Indonesia, dan bahwa pendekatan anti-positivis adalah pendekatan alternatif yang selama ini belum dikembangkan. Tujuan artikel ini adalah membahas pendekatan alternatif itu, dengan keyakinan bahwa pendekatan ini bisa membantu kita secara lebih tepat memahami sistem informasi di dalam sebuah masyarakat tertentu. Selain itu, secara lebih spesifik artikel ini juga membahas teori strukturisasi (*structuration theory*) dari Anthony Giddens sebagai salah satu contoh teori yang anti-positivis.

Sistem dan Struktur

Anthony Giddens adalah seorang sosiolog yang menentang dan merombak pandangan-pandangan tentang sistem sosial dari aliran-aliran sebelumnya, terutama dari aliran fungsionalisme. Salah satu pandangan terpenting dan relevan untuk dibahas di artikel ini adalah pandangannya tentang "sistem" dan "struktur" dalam analisis sosiologi. Perlu kiranya diketahui bahwa selama ini kita selalu memakai kedua istilah tersebut untuk menggambarkan bahwa

sekumpulan manusia bisa bersatu karena “diikat” oleh sesuatu yang menyerupai kerangka dalam sebuah bangunan. Kerangka inilah yang sering disebut “struktur” dan yang sering pula disamakan dengan pengertian “sistem”. Kerangka ini pulalah yang oleh pandangan positivis sering dianggap sebagai sesuatu yang bisa diseterakan dengan benda, seperti halnya kerangka bangunan selalu adalah tulang-tulang beton terbuat dari besi dan baja.

Pandangan-pandangan itu kemudian dikoreksi lewat teori strukturisasi (Giddens, 1982). Salah satu koreksi utamanya adalah pemisahan antara “sistem”, dan “struktur”. Giddens menganggap bahwa “sistem” adalah pola yang diperlihatkan oleh hubungan antarmanusia (interaksi), sedangkan “struktur” adalah sebuah tatanan (*order*) yang terdiri dari aturan dan sumberdaya (*rules and resources*). Setiap kelompok manusia yang memperlihatkan sebuah pola tertentu, akan dilihat sebagai sebuah sistem. Kemampuan keterulangan dan bertahannya pola tersebut di dalam ruang dan waktu diistilahkan sebagai reproduksi sistem (ulasan singkat tentang hal ini bisa dilihat di Bryant dan Jary, 1991, h. 7- 16).

Jadi, kalau memakai teori strukturisasi, sebuah sistem informasi adalah sebuah pola yang diperlihatkan oleh berbagai bentuk interaksi manusia yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan pencarian atau penyebaran informasi. Interaksi tersebut berlangsung dalam sebuah tatanan (atau struktur) yang mengandung di dalamnya berbagai aturan atau norma dan sumberdaya tentang pengumpulan, pengolahan, dan pencarian atau penyebaran informasi.

Lebih jauh lagi, Giddens memberikan berbagai koreksi tentang pandangan-pandangan sistem terdahulu. Ia menegaskan bahwa masyarakat manusia tidak seperti sistem mekanis atau biologis, karena sistem masyarakat dibentuk di dalam diri masing-masing anggotanya. Struktur dalam sistem sosial bukanlah sesuatu yang di luar manusia, melainkan berupa jejak-jejak kenangan (*memory traces*) di dalam pikiran manusia, sehingga lebih bersifat internal. Membahas struktur di dalam sistem sosial tidak seperti membahas struktur bangunan atau struktur biologis. Dalam struktur bangunan, keutuhan (integritas) bangunan itu ditentukan dan dibatasi

oleh strukturnya. Demikian pula, pertumbuhan tubuh biologis antara lain ditetapkan oleh kerangka tubuh itu. Jadi, struktur di sini bersifat *constraining*. Sedangkan dalam sistem sosial, struktur justru memberikan kemampuan kepada anggota sistem untuk menentukan interaksinya, sehingga struktur itu justru bersifat *enabling* (1982, h. 25).

Giddens juga menggarisbawahi kenyataan bahwa manusia memiliki pengetahuan yang cukup tentang apa yang dilakukannya, bukan cuma sekedar bergerak seperti robot atau sel. Jika seseorang atau sekumpulan manusia mengulang-ulang perilaku dan tabiatnya (mereproduksi pola interaksinya, dus mereproduksi sistem), maka mereka juga mereproduksi kondisi yang memungkinkan dilakukannya tindakan-tindakan tersebut. Manusia selalu mengetahui apa yang mereka lakukan pada tingkatan kesadarannya (*discursive consciousness*), walaupun mereka mungkin tidak terlalu tahu tentang konsekuensi lanjutan dari aktivitas yang mereka lakukan (1982, h. 26).

Manusia memiliki kemampuan refleksi (melihat kembali apa yang sudah dikerjakannya), sehingga tidak cuma bereaksi secara otomatis terhadap lingkungannya. Dalam sistem biologi reaksi terhadap lingkungan seringkali bersifat tunggal dan statis (*homeostatic*) sehingga ada keterulangan yang otomatis (*loops*). Sedangkan di dalam kehidupan sosial, ada proses penyaringan yang selektif lewat mana individu-individu secara reflektif berusaha mengatur keseluruhan kondisi reproduksi sistem, baik dalam rangka mempertahankan maupun mengubah (1982, h. 27 - 28).

Sebagai ilustrasi, pandangan-pandangan Giddens di atas bisa kita adopsi untuk menganalisis sebuah sistem informasi, katakanlah sebuah perpustakaan. Jika kita melihat ada keterulangan pola, misalnya berupa keengganan menggunakan alat temukembali sebelum mengambil dokumen, maka pemeriksaan seharusnya dilakukan terhadap kondisi internal sang pemakai. Kita tidak bisa mengatakan bahwa prosedur penggunaan alat temukembali seharusnya menyebabkan seseorang memakai alat itu, dan bahwa jika itu tidak terjadi maka ada kesalahan di pihak pemakai. Sebaliknya, kita harus memeriksa anggapan pemakai tentang alat itu (sebagai struktur internal), dengan dugaan bahwa ia mengulang-ulang

tabiatnya karena anggapan bahwa itulah yang benar dan berhasil baginya.

Alat temukembali dan tata aturan pemakaiannya bisa kita bayangkan sebagai sebuah struktur yang spesifik untuk sistem informasi. Jika kita menganggap bahwa alat dan tata pemakaian tersebut seharusnya menyebabkan seseorang memakai alat tersebut, itu berarti kita mengabaikan teori strukturisasi. Sebab, kita menganggap alat dan tata pemakaiannya itu sebagai sesuatu yang menentukan (*constraining*) dari luar diri seorang pengunjung perpustakaan. Padahal kalau kita menyetujui teori strukturisasi maka sangatlah mungkin di dalam diri pengunjung telah ada sebuah tatanan tertentu tentang cara menemukan sebuah dokumen. Tatanan inilah yang sangat mungkin berbeda dengan tatanan yang mendasari pembuatan alat temukembali, yang telah dengan susah payah disusun oleh pustakawan.

Semoga dari ilustrasi tersebut dapat terlihat bahwa dengan teori strukturisasi kita tidak mengatakan bahwa ada kesalahan dalam alat temukembali atau kesalahan pada diri pengunjung perpustakaan. Sebaliknya, kita menemukan lokasi yang sesungguhnya dari ketidakterpakaiannya alat tersebut, yakni pada kesenjangan antara pustakawan pembuat alat itu dengan pengunjung perpustakaan. Dengan menemukan secara tepat lokasi ini, maka upaya penyempurnaan (yaitu menghilangkan kesenjangan) bisa lebih kena sasaran.

Dalam konteks yang lebih luas lagi, kita juga bisa memandang persoalan "minat baca" dengan lebih arif. Pada umumnya, pendekatan positives atau fungsional menganggap bahwa keengganan membaca adalah sebuah "kerusakan". Bahkan secara tersirat seringkali pustakawan menganggap ketidak-sukaan membaca sebagai semacam "ketidak-taatan" terhadap nilai-nilai budaya membaca. Pada umumnya, membaca dianggap sebagai wujud dari sesuatu yang luhur-sesuatu yang seharusnya dilakukan oleh semua orang. Lebih lanjut seringkali dikatakan bahwa perpustakaan adalah bagian dari budaya yang luhur itu, sebagai perpanjangan dari nilai-nilai yang baik dan indah tentang buku. Sehingga kalau tidak ada yang mau membaca di perpustakaan, seringkali kita mengatakan "tidak ada minat baca" di masyarakat. Dus, ada sesuatu yang salah di orang-orang yang tidak membaca itu.

Dengan teori strukturisasi, kita bisa mengalihkan tudingan itu ke lokasi yang lebih tepat, yakni pada kesenjangan anggapan tentang membaca di diri pustakawan dan di diri anggota masyarakat, Kesenjangan itu bisa pada citra dan nilai "buku dan membaca" di masyarakat, bisa pula pada citra dan nilai "perpustakaan" di masyarakat. Kalau kurangnya kunjungan masyarakat ke perpustakaan kita terima sebagai kesengajaan dan kegiatan yang dilakukan dengan sadar, maka perlu kita cermati: kesadaran macam apa yang mendasari "penolakan" itu?

Apalagi Giddens juga mengingatkan bahwa kesatuan (integrasi) sebuah sistem sosial selalu dipertahankan di dua tingkatan, yaitu integrasi sosial dan integrasi sistem (1982, h. 28). Jika sebuah perpustakaan tidak dipertahankan oleh masyarakatnya (yakni dengan tidak mengunjunginya), maka kita perlu sadar bahwa integrasi sosial terjadi pada tingkatan wawan-muka, antara pustakawan dengan pengunjung. Keengganan mengunjungi perpustakaan menandakan bahwa pada tingkatan ini terjadi masalah, maka keberadaan perpustakaan tidak lagi "sistemik", tidak menjadi bagian dari integrasi sosial. Walaupun pada saat yang sama sudah ada aturan-aturan, undang-undang, dan tata cara tentang pendirian dan penggunaan perpustakaan di masyarakat. Semua aturan dan tata cara ini bukan bagian dari integrasi sosial, melainkan hanya integrasi sistem yang berada di tempat dan waktu yang berbeda. Sangat mungkin aturan dan tatacara ini dibuat dalam suatu budaya yang berbeda (misalnya di Barat) pada suatu masa yang lampau.

Dus, jika tidak ada minat orang untuk datang dan membaca di perpustakaan, maka telah terjadi kesenjangan di tingkatan sistem sosial. Upaya untuk memaksa keberadaan perpustakaan dengan tidak melihat kemungkinan-kemungkinan di atas hanya akan menyebabkan kebingungan lebih lanjut. Misalnya, kita sering terus meneru bertanya, mengapa upaya promosi minat baca akhirnya hanya membuang-buang uang; mengapa kunjungan ke perpustakaan tidak bisa meningkat secepat kunjungan ke mall; mengapa mahasiswa tidak berkunjung ke perpustakaan untuk menyelesaikan pekerjaan akademiknya padahal sudah ada keharusan dan kewajiban kepada mereka. Dan sebagainya.

Mengkaji Sistem Informasi sebagai Sistem Sosial

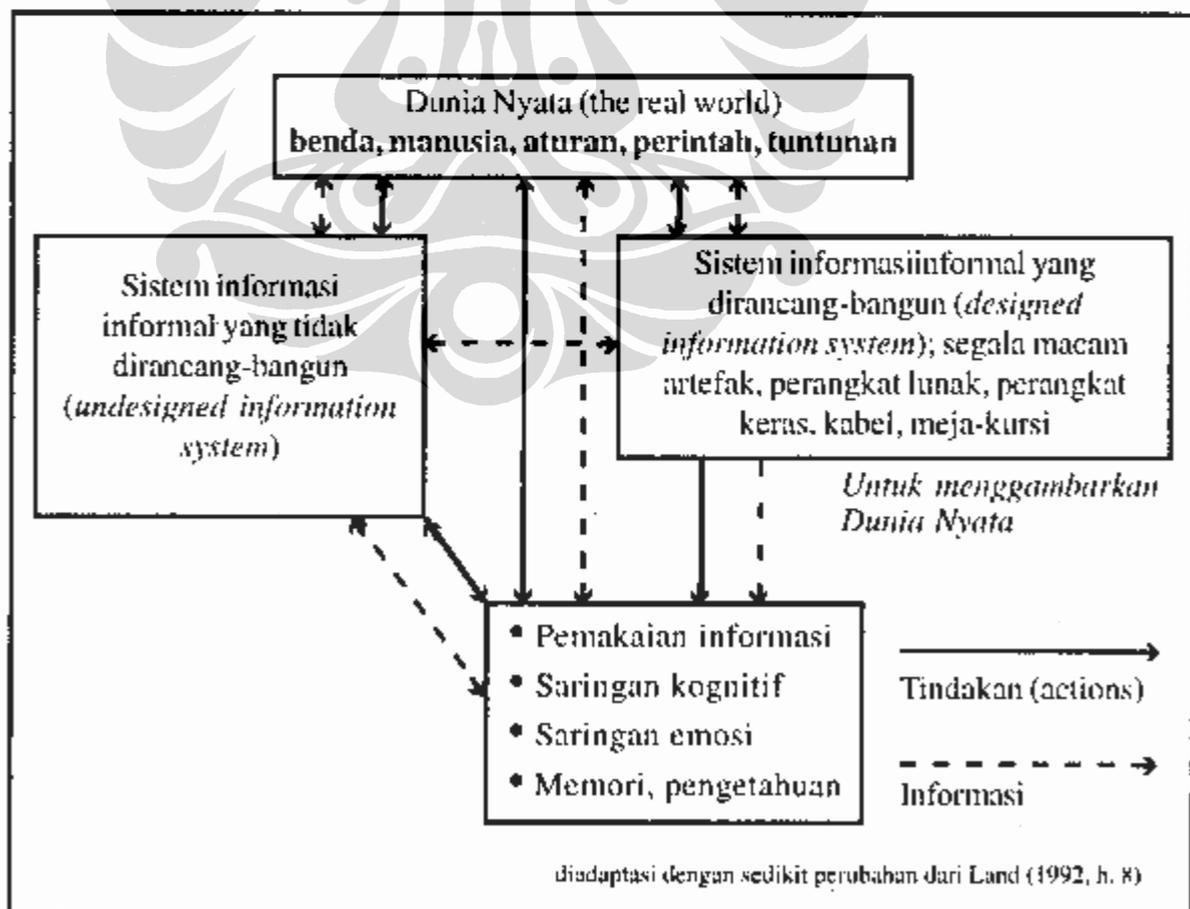
Pandangan-pandangan interpretif dan teori strukturisasi belakangan ini banyak mempengaruhi penelitian di bidang informasi, terutama yang memusatkan perhatian pada sistem informasi. Tampaknya, kecenderungan ini mengikuti arah yang sama dengan yang terjadi pada kajian-kajian tentang organisasi (*organization studies*). Sejak 1965, kejadian di bidang ini mengarah pada analisis tentang organisasi sebagai konstruksi subjektif anggota-anggotanya (lihat Burrell dan Morgan, 1992). Lalu, upaya memahami cara pemanfaatan sistem informasi di dalam organisasi (terutama organisasi bisnis, tetapi kemudian juga organisasi non-bisnis) telah mendorong para peneliti ilmu informasi untuk ikut mengadopsi pendekatan interpretif.

Telah pula diadakan upaya untuk memperjelas batas dari *domain* sistem informasi, sebagaimana yang dilakukan oleh Frank Land (1992). Ia menggarisbawahi kenyataan bahwa sistem informasi bukanlah artefak, melainkan yang utama adalah *the perspective of the people who may wish to use those artifact to support their activities* (h. 6). Dikatakannya pula, sebuah sistem informasi akhirnya berurusan dengan tiga hal : (1) dunia yang sesungguhnya (*the real world*) -dalam hal ini tentunya dunia informasi, (2) sebuah sistem yang dirancang secara sengaja (*the designed information,system*) -yang adalah sebuah artefak untuk secara tepat mencerminkan dunia informasi, (3) sistem informal yang tidak dirancang secara sengaja (*undesigned information,system*) -yang terkadang menjadi pengganti dari sistem yang dirancang dengan sengaja tadi. Secara garis besar, pendapat Land ini terlihat dalam model sistem informasi pada Gambar I di bawah.

Model tersebut jelas memperlihatkan upaya untuk mempertimbangkan unsur pemakai sebagai tokoh sentral dalam sebuah sistem informasi. Terlebih lagi, model ini memberikan penekanan pada pengetahuan yang terkandung dalam diri pemakai (*the knowledge contained in a person's memory*), mengingatkan kita pada teori strukturisasi tentang *memory traces* dan tentang kesadaran yang melandasi setiap aktifitas manusia. Di dalam model ini juga ada gambaran

tentang aturan dan norma yang dimanfaatkan oleh seorang pemakai sebagai landasan aktifitasnya, mengingatkan kita pada konsep “struktur” sebagai sumberdaya (*resources*) bagi anggota sebuah sistem sosial. Demikian pula, penekanan Land pada pentingnya “saringan” dalam diri seorang pemakai sistem informasi, jelas merujuk ke konsep tentang kemampuan refleksi manusia atas setiap tindakannya.

Dengan pandangan sebagaimana diwakili Land ini, para peneliti mulai melihat secara lebih seksama unsur non-teknis (atau “informal” di dalam model di atas) pada setiap organisasi yang memanfaatkan sistem informasi. Penelitian Orlikowski (1996), misalnya, menemukan bahwa setiap pemanfaatan atau penelantaran teknologi informasi (sebuah “sistem terencana” atau “formal”) di dalam sebuah sistem informasi selalu ditentukan oleh persepsi para “aktor” yang memakai sistem itu, bukan oleh ukuran-ukuran kecanggihan teknologinya. Setiap kali ada pemasangan teknologi dalam sebuah sistem informasi, selalu berjalan bersamaan dengan perubahan struktural, prosedural dan kultural di unit kerja.



Gambar 1. Model Sistem Informasi Frank Land

Penelitian lain oleh Nedovic-Budic dan Godschalk (1996) menyatakan bahwa ada 8 faktor manusia yang dianggap penting dalam pengembangan sistem informasi, yaitu : (1) anggapan tentang keuntungan yang didapat, (2) nilai dan keyakinan perorangan, (3) pengalaman memakai, (4) anggapan tentang kerumitan, (5) pemapar ke inovasi (6) rasa khawatir terhadap teknologi (7) perubahan dalam sikap terhadap pekerjaan, dan (8) perilaku komunikasi jaringan). Semua butir ini mewakili sisi "informasi" dan sisi "pemakai" di dalam model yang dibuat Land.

Demikian pula Newman dan Sabherwal (1996) menguji teori tentang faktor penentu komitmen (determinants of commitment) untuk membangun dan memakai sistem informasi, yaitu yang berkaitan dengan (1) tujuan-tujuan pengembangan sistem, (2) tokoh-tokoh kunci yang berpartisipasi dalam proses pengembangan (3) berbagai kelompok yang terlibat, dan (4) faktor-faktor organisasional. Penelitian mereka menemukan bahwa faktor I memainkan peran penting dalam komitmen awal, sementara faktor yang lain berperan pada masa-masa berikutnya. Faktor tujuan pengembangan dan tokoh kunci menyebabkan meningkatnya komitmen, sementara faktor kelompok dan organisasi mempengaruhi keputusan untuk menghentikan komitmen. Itu artinya, kelangsungan hidup sebuah sistem informasi akhirnya ditentukan oleh integrasi sosial di dalam organisasi yang memakainya.

Butterfield dan Pendegraft (1996) membuat kesimpulan tentang pengaruh sosio-kultur pada pengembangan sistem informasi, yaitu:

- Pengembangan sistem sering gagal karena alasan perilaku dan bukan kesulitan teknis, atau karena masalah intercultural di antara pelaku.
- Penolakan terhadap sistem informasi lebih banyak disebabkan oleh perbedaan persepsi dan pemahaman antar berbagai kelompok.
- Ditemukan adanya lima submodel: lingkungan, organisasional, *shared-cognition*, *shared-symbolism* dan structural. Submodel lingkungan merujuk pada latarbelakang budaya. Submodel organisasional menerima kenyataan bahwa di setiap organisasi ada sub-kultur. Submodel, *shared cognition* menyatakan bahwa orang yang bekerja

sama sepanjang waktu tertentu akan memiliki kesamaan ide. Submodel, shared-symbolism merujuk ke situasi di mana orang memakai bahasa, ritual, tatalaku, kebiasaan yang sama. Submodel structural menyatakan bahwa organisasi cenderung mencerniinkan kebutuhan individual dan dengan demikian mencerminkan karakteristik manusia.

Sementara itu, Pitt, Watson, dan Kavan (1997) memperlihatkan dalam ulasan mereka betapa kualitas layanan oleh sistem informasi mengandung unsur-unsur hubungan antar manusia. Secara umum, kualitas sistem diukur dari kesenjangan antara kinerja dan harapan pemakai. Sudah barang tentu, "harapan pemakai" adalah sesuatu yang sangat manusiawi. Dus, "kehandalan sistem" harus diukur dengan kemampuan sistem "memenuhi janjinya" (*keep their promises*). Sedangkan responsif-tidaknya sebuah sistem dilihat dari ada tidaknya kemauan untuk menolong (*willing to help*), keterpercayaan sistem diukur dari kesopanan, kemampuan dan "rasa aman" yang ditimbulkan dari layanannya. Lebih jauh lagi, sebuah sistem juga harus diukur kadar empatinya, yaitu sejauh mana sistem itu memberlakukan pemakainya sebagai pribadi manusia.

Penelitian-penelitian terbaru di atas memang dilakukan untuk mengkaji penerapan teknologi informasi, sebagai ilustrasi tentang telah beralihnya perhatian para peneliti dan pendekatan positives ke pendekatan interpretif. Namun "teknologi informasi" di sini bisa diperluas sampai mencakup ke seluruh alat, mulai dari yang non electrons sampai digital. Pengertian "sistem informasi" pun bisa dipetluas sampai meliputi segala bentuk sistem yang mengumpulkan, mengolah, menyediakan dan menyebarkan informasi. Termasuk perpustakaan yang tidak memakai teknologi elektronik sama sekali.

Dari contoh-contoh itu kiranya terlihat dengan jelas bahwa dengan menganggap sistem informasi sebagai sistem sosial, maka para peneliti memusatkan perhatian pada persepsi, aspirasi, dan motivasi pemakai. Sudah barang tentu, hal ini kemudian menyebabkan perbedaan dalam metodologi, sebagaimana akan dibahas di bagian berikut.

Berbagai Isu Metodologi

Menurut Blaikie (1995, h. 201 - 216), ada Sembilan isu dalam kajian yang menyangkut penyelidikan tentang sistem sosial. Selain persoalan ontologi dan epistemologi sebagai mana diuraikan di atas, juga ada persoalan tentang tujuan penyelidikan, objektivitas, teori, dan sebagainya.

Pendekatan interpretif, selain secara ontologis dan epistemologis berbeda dari pendekatan positivis, juga memiliki ciri-ciri lain dalam tujuan penyelidikan. Ciri pertama adalah keinginannya untuk melaporkan segala interpretasi aktor-aktor sosial yang diteliti, sehingga biasa disebut sebagai penelitian deskriptif. Selain itu, interpretivisme juga bermaksud melakukan generalisasi dan eksplanasi gejala yang ditelitinya tetapi menolak perbedaan antara "interpretasi" dengan "penjelasan", serta menegaskan bahwa baik generalisasi maupun eksplanasi selalu terikat oleh ruang dan waktu.

Pendekatan interpretif juga memiliki ciri khusus dalam membangun dan menguji teori, karena pendekatan ini selain menolak induksi yang adalah ciri dari positivisme, juga tidak memakai deduksi. Kalau dalam induksi kita membangun generalisasi dari pengamatan terhadap hal-hal yang spesifik, dan dalam deduksi kita berlaku sebaliknya, maka interpretivisme membangun teori melalui proses abduction. Proses ini pertama-tama dan terutama dilakukan dengan hermenitik (tafsir) terhadap kerangka artian (frames of meaning) dari orang-orang yang diselidiki. Orang-orang ini dianggap memiliki tipe tertentu (typical) dalam melakukan kegiatan tertentu di suatu situasi tertentu, yang tercermin dalam konsep, artian, maupun pernyataan sehari-hari. Kemudian, interpretivisme mengkonstruksi tipe-tipe ideal, membangun model-model abstrak, untuk digunakan sebagai bahan-bahan pengajuan teori yang dapat diuji kembali di waktu mendatang dengan pola yang sama.

Akibat dari cara membangun dan menguji teori seperti ini, maka interpretivisme sangat memperhatikan adanya dua jenis bahasa: yaitu bahasa orang yang diselidiki (dan yang mengandung konsep, artian, atau pernyataan sehari-hari), dan bahasa atau wacan ilmiah (yakni yang dipakai untuk menggambarkan sebuah teori). Bagi pendekatan interpretif, bahasa sehari-hari memegang peranan sangat penting dalam

pengembangan teon. Menurut pendekatan interpretif, kehidupan masyarakat tidak bisa secara akurat digambarkan, apalagi dijelaskan, oleh seorang pengamat sosial, kalau pengamat itu tidak menguasai serentetan konsep yang dipakai oleh orang-orang yang diamatinya.

Persoalan tentang bahasa ini berlanjut ke masalah keutuhan fenomena yang sedang diamati. Sangat penting bagi peneliti interpretif untuk betul-betul memahami "konsep awam" (*lay concepts*) dari orang-orang yang diselidikinya. Ini didasari pada keyakinan bahwa setiap orang sebenarnya mampu membuat konsep-konsep sosiologi, hanya saja tidak setiap orang mau dan punya kesempatan untuk melakukannya. Seorang peneliti atau ilmuwan bertugas membantu "orang-orang biasa" ini menemukan serta membangun konsep-konsepnya. Secara ekstrim bahkan dikatakan bahwa teori-teori sosial semata-mata adalah penceritaan kembali ucapan-ucapan orang atau masyarakat yang dikajinya. Dalam kajian tentang sistem informasi, isu-isu metodologis di atas terlihat niisalnya pada penelitian oleh Brown (1995) tentang bagaimana sebuah rumah sakit membangun dan menerapkan sistem informasi. Ia menggambarkan penelitiannya ini sebagai *'inquiry from the inside'* (penyelidikan dari dalam) dengan tujuan membuat *'thick description'* (deskripsi yang kental, sebuah istilah dari antropologi) lewat observasi dan wawancara mendalam, ditambah percakapan informal.

Dernikian pula Walsham (1993) menggambarkan penelitian-penelitiannya sebagai upaya menemukan konteks. "which are presents in the minds of the human participant..." (h. 5). Untuk itu, ia melakukan studi kasus mendalam (*in-depth case study*) di berbagai organisasi yang memiliki sistem informasi. Dalam penelitiannya, ia sangat memperhatikan rekonstruksi histofis berdasarkan cerita-cerita orang.

Dari pembahasan dan dua contoh di atas, kiranya kita bisa melihat betapa berbedanya pendekatan interpretif dibandingkan positivisme, dan bahwa kuantifikasi pengukuran sangat dihindari, sehingga ada yang mengatakan bahwa interpretivisme adalah salah satu dari penelitian kualitatif. Tetapi mungkin kurang tepat jika perbedaan kuantitatif-kualitatif digunakan untuk melihat ciri interpretivisme, karena sebagaimana berkali-kali diuraikan di atas, pendekatan ini

bukan hanya berkaitan dengan perbedaan metodologi atau alat ukur, tetapi juga perbedaan asumsi dasar dan cara pandang yang menyeluruh.

Bagi sebagian orang, pendekatan ini juga terkesan rumit dan cenderung memakan waktu yang lama. Di satu sisi, dugaan ini ada benamya karena interpretivisme menolak reduksionisme, dan karena kontak-kontak dengan responden dalam sebuah wawancara mendalam seringkali memakan waktu. Tetapi di lain pihak, kesan itu tampaknya didasari pada ketidaktahuan tentang prinsip dasar interpretivisme. Jika disimak baik-baik, peneliti interpretif tidak disibukkan oleh pembuatan alat-alat ukur dan pengujiannya sebelum penelitian, sehingga tidak memerlukan waktu khusus untuk itu. Berbeda dengan peneliti positivis yang memang mengandalkan alat ukur yang dibuat sebelum "ke lapangan", Jadi, kalau melihat proporsinya, mungkin saja akhirnya waktu yang diperlukan kedua peneliti yang memakai dua pendekatan berbeda itu adalah sama.

Penutup

Sebagaimana tertera dalam judul, artikel ini bermaksud mengantarkan pembaca pada sebuah pendekatan alternatif untuk memahami kepustakawanan dan kegiatan perpustakaan sebagai sebuah sistem informasi. Tentu saja masih sangat banyak aspek dan isu yang tidak sempat tersentuh di ruang terbatas ini. Misalnya, artikel ini tidak sempat secara khusus mengulas pendekatan interpretif dalam penelitian tentang perpustakaan yang tidak menggunakan komputer. Pengabaian ini sama sekali tidak untuk mereduksi pengertian "sistem informasi sebagai sistem sosial" hanya pada sistem yang memakai teknologi komputer, melainkan semata-mata karena keterbatasan ruang. Selain itu, pada umumnya ulasan tentang pendekatan interpretif ini memang dilakukan oleh peneliti-peneliti sistem informasi berbantuan komputer.

Sebagai sebuah pendekatan yang relatif baru, interpretivisme di dalam kajian tentang informasi sebetulnya sudah dimulai dalam bentuk kajian tentang pemakai (user studies). Di Indonesia kajian ini dikembangkan, selain oleh penulis sendiri, juga oleh Ai Lien dan Pannen (lihat Program Studi Ilmu Perpustakaan, 1996) serta dalam bentuk tesis atau artikel

yang diturunkan dari tesis (untuk menyebut beberapa nama saja: Asrukin, 1994- Darmono, 1995; Purnomowati, 1995; Soesantari, 1995). Keseluruhan kajian pemakai ini memulai langkah penelitiannya dengan menggarisbawahi keberadaan interpretasi manusia atas dunia sekelilingnya (dalam hal ini dunia informasi), walaupun kemudian berbeda-beda dalam metodologinya. Dengan demikian, kajian-kajian ini sudah menjadi cikal-bakal dari pendekatan anti-positivis.

Tidaklah berlebihan kiranya jika penulis berharap cikal-bakal ini berkembang menjadi kajian yang tidak hanya berfokus pada pemakai informal sebagai individu, melainkan juga sebagai bagian dari organisasi dan akhinya sebagai sistem sosial. Semoga artikel ini dapat menjadi bahan masukan bagi mereka yang tertarik di bidang

Daftar Pustaka

Asrukin, Muhammad. (1994). *Sikap Mahasiswa Terhadap Fasilitas dan Layanan Perpustakaan IKIP Malang*, tesis (tidak diterbitkan) Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Perpustakaan, UI.

Darmono. (1995). *Studi Tentang Kebutuhan dan Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Skripsi di IKIP Malang*, tesis (tidak diterbitkan) Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Perpustakaan, UI.

Blaikie, Norman. (1995). *Approaches to Social Enquiry*, Polity Press : Cambridge

Brown, Andrew D. (1995). "Managing Understandings: Politics, Symbolism, Niche Marketing and the Quest of Legitimacy in IT Implementation" dalam *Organization Studies*, v. 16 no. 6, h. 951 - 969.

Bryant, Christopher G.A. dan David Jary. (1991). *Theory of Structuration: a critical appreciation*, Routledge: London.

Burrell, Gibson dan Gareth Morgan. (1992). *Sociological Paradigms and Organisational Analysis: elements of the Sociology of corporate life*, Ashgate Publishing : Aldershot.

Butterfield, Jeff dan Pendegraft, Norman. (1996). "Cultural analysis in IS planning management" dalam *Journal of Systems Management*. v 47 n 2, h. 14-17

Ewusi, Mensah-Kweku, "Critical issues in abandoned information systems development projects" dalam *Communications-of-the-ACM*. Sep 1997; v 40 n 9, pp. 74-80.

Giddens, Anthony. (1984). *The Constitution of Society : outline of the theory of structuration*, University of California Press: Berkeley.

Gilchrist, A. (1982). "System Design and Planning" dalam *Handbook of Special Librarianship and Information Work*, L. J. Anthony (ed.), ASLIB : London.

Land, Frank. (1992). "Information Systems Domain" dalam *Information Systems Research: issuee, methods, and practical guidelines*, Robert Galliers (ed.) Blackwell: London h. 6 - 13.

Martawardaja, Soetrisno. (1985). "Sistem Jaringan Inforinasi Nasional", dalam *Ikatan Pustakawan Indonesia*, v. I no. 1-2 h. 35 - 45.

Nedovic-Budic, Zorica dan Godschalk, David R. (1996). "Human factors in adoption of geographic information systems: A local government case study" dalam *Public Administration Review*. v 56 n 6 h. 554-567.

Newman, Michael dan Sabherwal, Rajiv. (1996). "Deteminants of commitment to information systems development: A longitudinal investigation" *MIS-Quarterly*, v 20 n 1, h. 23-54.

Orlikowski, Wanda J. (1993). "CASE Tools as Organizational Change: Investigating Incremental and Radical Changes in Systems Development" in *Matiagement Information Systems Quarterly*, Vol 17, No. 3.

Orlikowski, Wanda J. dan Jack J. Baroudi. (1991). "Studying Information Technology in Organizations: Research Approaches and Assumptions" dalam *Information Systems Research* v. 2 no. 1, h. 1 - 28.

Pitt, Leyland F. , Watson, Richard T. dan Kavan, C Bruce. (1997). " Measuring Information systems service quality: Concerns for a complete canvas" dalam *MIS Quaterly*", v 21 n 2, h. 209-221.

Program Studi Ilmu Perpustakaan Program Pascasarjana, UI. (1996). *Layanan Pusedokinfo Berorientasi Pemakai di Era Informasi: Pandangan Akademis dan Praktisi*, Prosiding Seminar di Depok, 16 Maret 1996.

Purnomowati, Sri dkk. (1995). *Kebutuhan Informasi dan Perilaku Pencarian Informasi Tenaga Penelitian dan Pengembangan di Kalangan Industri Strategis*, LIPI, Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah : Jakarta.

Soesantari, Trj. (1995). *Sikap Dosen FISIP Universitas Airlangga Terhadap Fasilitas dan Layanan Perpustakaan Universitas Airlangga*, tesis (tidak diterbitkan) Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Perpustakaan, UI.

Sudarsono, B. (1992). "Pendekatan Untuk Memahami Kepustakawanan" dalam *Kepustakawan Indonesia: Potensi dan Tantangan*, editor Antonius Bangun dkk. Kesaint Blanc: Jakarta h. 149 - 160.

Suyanto, B. (1994). "Studi Tentang Karakteristik Pemakai Informasi" dalam *Ikatan Pustakawan Indonesia* v. 15 no. 3 - 4 h. 57 - 64.

Tjiptopranoto, Prabowo. (1985). "Pengalaman dalam Mengukuhkan Sistem Jaringan Informasi dalam Bidang Pertanian Biologi" dalam *Majalah Ikatan Pustakawan Indonesia* v. 8 no. 3 - 4 h. 17 - 20.

Walsham, Geoffrey. (1993). *Interpreting Information Systems in Organization*, John Wiley :Chichester,

Zultanawar. (1983). "Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Ilmiah di Indonesia" dalam *Majalah Ikatan Pustakawan Indonesia*, v. 4 no. 2, h. 75 - 78.

**PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS INDONESIA**