

MAKALAH
KAJIAN PEMAKAI
MENGENAL KEBUTUHAN PEMAKAI DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG



Oleh
Farida Sri Endaryani

UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG
2018

KAJIAN PEMAKAI

MENGAJAI KEBUTUHAN PEMAKAI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG

1. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kajian pemakai (user studies) informasi dalam kegiatan perpustakaan sebenarnya sangat penting, karena bidang ini berhubungan langsung dengan pemakai (user), kebutuhan informasi, perilaku pencarian informasi dan pendekatan dalam pencarian informasi. Bagi pustakawan, kajian pemakai ini dapat membantu meningkatkan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan pemakai, misalnya membantu sebagai alat bantu penelusuran, kepuasan pemakai dan berbagai hal lain yang berkaitan langsung pada pemakai. Oleh karena itu, kajian pemakai dapat menjadi umpan balik bagi perpustakaan guna mengatasi permasalahan – permasalahan yang ada dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

1.2 TUJUAN

1. Untuk mengetahui penilaian pemakai terhadap perpustakaan
2. Untuk mengetahui kebutuhan dan pemenuhan informasi pemakai
3. Untuk mengetahui kecenderungan koleksi yang diminati pemakai
4. Untuk mengetahui permasalahan – permasalahan dari pemakai perpustakaan

2. LANDASAN TEORI

2.1 KAJIAN PEMAKAI

Kajian Pemakai jika dilihat secara etimologi berasal dari dua kata yaitu Kajian dan Pemakai. Kata kajian dari dasar kata kaji yang berarti selidik atau nilai. Kata Pemakai berarti yang memakai atau yang menggunakan. Powell (1994: 21- 34), menggunakan dua istilah untuk mengkaji pemakai, yaitu *House survey of users* bagi pemakai yang menjadi anggota suatu perpustakaan, dan *Community analysis* untuk pemakai baik yang menjadi anggota maupun bukan anggota perpustakaan. Kemudian Sulistyono-Basuki membagi

jenis pemakai berdasarkan sosio-profesional (pekerjaannya) menjadi tiga bagian utama, yaitu :

- a) Pemakai yang belum terlibat dalam kehidupan aktif pencarian informasi, seperti mahasiswa;
- b) Pemakai yang mempunyai pekerjaan tetap, dan bidang-bidang spesialis tertentu, seperti pegawai negeri, (yang masih dapat dikelompokkan lagi, seperti teknisi, asisten, administrator, dll.), profesional (dosen, dokter, pengacara), dan industriawan;
- c) Pemakai umum, yang memerlukan informasi umum untuk keperluan khusus.

TUJUAN KAJIAN PEMAKAI

Menurut Ford (dalam Darmono & Ardoni, 1994: 25) tujuan kajian pemakai yaitu :

- a. untuk menjelaskan fenomena yang dikaji;
- b. untuk memahami perilaku pemakai,
- c. untuk memperkirakan dan mengantisipasi perilaku pemakai;
- d. untuk mengontrol fenomena dan menumbuhkan pemanfaatan informasi dengan memanipulasi kondisi-kondisi yang dianggap penting.

ASPEK - ASPEK KAJIAN PEMAKAI

Berdasarkan pengelompokan tujuan yang dilakukan oleh Ford (dalam Darmono dan Ardoni, 1994: 28 – 29), maka ada beberapa aspek yang dapat dilakukan, yaitu:

a) Sumber informasi

Kajian tentang sumber informasi telah banyak dilakukan terutama untuk menguji keterpakaian koleksi. Kajian ini kadang-kadang dapat dibandingkan dengan jenis koleksi yang berbeda dan membahas alasan penggunaan jenis koleksi tertentu.

b) Pemakaian informasi

Kajian ini biasanya meneliti motivasi pemakaian informasi dan cara mencari informasi yang dibutuhkan, serta tenggang waktu antara batas waktu dengan pemanfaatan secara nyata.

c) Ciri-ciri informasi

Kajian tentang ciri-ciri informasi mengelompokkan pemakai berdasarkan tingkat kebutuhan, perilaku, latar belakang dan pekerjaan pemakai.

d) Sistem-sistem (tata nilai) dari pemakai

Kajian ini meneliti hubungan antara sistem atau tata nilai pemakai dengan perilaku mereka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Sistem dan tata nilai yang berpengaruh antara lain sistem kebudayaan, sistem politik, teman sewaktu kuliah (*invisible college*), organisasi formal, dan sistem ekonomi di masyarakat.

e) Interaksi antara pemakai dengan sistem informasi.

Kajian ini diarahkan pada proses interaksi antara pemakai dengan sistem yang ada di perpustakaan.

METODE-METODE KAJIAN PEMAKAI

Dalam suatu kajian atau penelitian tentunya memerlukan metode dengan berbagai pendekatan. Britain (Dalam Darmono dan Ardoni, 1994: 29-30), mengidentifikasi empat pendekatan utama, yaitu :

a) Penyelidikan langsung (termasuk penggunaan kuesioner dan wawancara) untuk pengamatan layanan yang ada;

b) Metode eksperimental, untuk mendapatkan umpan balik dari observasi langsung;

c) Metode kuesioner (dengan pertanyaan yang terbuka) untuk menilai sikap yang dikaitkan dengan layanan.;

d) Observasi / pengamatan langsung.

2.2 PERPUSTAKAAN UNISBANK

Universitas Stikubank Semarang, disingkat Unisbank, adalah *Entrepreneurial University* berbasis teknologi informasi dan komputer di Semarang. Dalam perkembangannya, yaitu guna mengantisipasi kebutuhan global akan lulusan perguruan tinggi di berbagai bidang ilmu, maka Akubank berusaha menambah program studi baru multidisiplin ilmu. Selain STIE Stikubank, YPPMI juga mengelola STIMIK, STIBA, STIH,

AKPARTA Stikubank. Oleh karena itu untuk melakukan efisiensi dan optimalisasi pengelolaan sekolah tinggi di bawah satu yayasan sebagaimana tersebut di atas, maka STIE, STMIK, STIBA, STIH DAN AKPARTA Stikubank diupayakan untuk digabung menjadi sebuah Universitas yang dapat menyelenggarakan program studi multidisiplin ilmu. Maka dari itu, YPPMI telah membentuk Panitia Pendirian Universitas (dengan nama Universitas Stikubank / Unisbank). (<http://www.unisbank.ac.id>)

Untuk menunjang tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan & pengajaran, penelitian & pengembangan serta pengabdian masyarakat. Perlu adanya lembaga yang mampu mendukung terlaksananya tri dharma perguruan tinggi tersebut, yaitu salah satunya Perpustakaan. Unisbank memiliki 2 perpustakaan yang terletak di kampus kendeng dan mugas karena proses perkuliahan pun terbagi menjadi 2 lokasi. Unisbank Kampus Kendeng terdiri dari Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Fakultas Pariwisata, Fakultas Teknik, serta S2 Magister Manajemen dan Sains. Sedangkan Kampus Mugas terdiri dari Fakultas Teknologi Informasi, Fakultas Hukum, Fakultas Bahasa dan Ilmu Budaya. Perpustakaan mempunyai peran penting dalam menyediakan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademik. Dalam memenuhi peran tersebut, Perpustakaan Unisbank menyediakan layanan dan fasilitas seperti koleksi sirkulasi dan referensi, tesis dan skripsi serta laporan magang, wifi, bi corner, e-jurnal (proquest) dan lain – lain untuk menunjang pemenuhan kebutuhan akan informasi. Sedangkan jam buka Perpustakaan yaitu:

a. Kampus Mugas

Senin – Jumat : 08.00 – 19.30

Kampus Kendeng

Senin – Jumat : 08.00 – 16.30

Sabtu – Minggu : 09.00 – 16.00

Semakin berkembangnya informasi dan teknologi, semakin beragam kebutuhan informasi dari sisi bentuk dan jenisnya. Bertambahnya jumlah mahasiswa dalam hal ini pemakai terbesar di perpustakaan Unisbank yang semakin bertambah setiap tahun, juga menuntut Perpustakaan Unisbank tetap mampu memberikan informasi sesuai kebutuhan pemakai dengan kondisi heterogennya pemakai beserta kebutuhan informasinya.

Salah satu kegiatan pustakawan di Perpustakaan Universitas Stikubank (UNISBANK) adalah dengan melakukan kegiatan pendidikan dan bimbingan pemakai kepada semua sivitas akademika khususnya mahasiswa dalam hal penelusuran informasi. Contoh dari kegiatan ini adalah membantu mahasiswa dalam pencarian koleksi buku menggunakan OPAC yang ada di sistem otomasi perpustakaan dan cara menggunakan Proquest dalam penelusuran jurnal internasional (e-jurnal).

Selain itu, pustakawan juga mendownload aplikasi *Ipusnas* pada setiap komputer mahasiswa yang ada di Perpustakaan Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang untuk menambah referensi terhadap kebutuhan buku/e-book mahasiswa untuk kegiatan pembelajaran. Perpustakaan UNISBANK juga bekerjasama dengan Perpustakaan Bank Indonesia melalui pendirian BI Corner yang didalamnya terdapat aplikasi *Alinea* yang dapat digunakan oleh semua sivitas akademika untuk melakukan pemesanan koleksi buku yang ada di perpustakaan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Jawa Tengah.

HASIL PENGKAJIAN

2.3 METODE KAJIAN PEMAKAI

Metode yang dilakukan dalam melakukan kajian pemakai di Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang yaitu menggunakan metode penyelidikan langsung yaitu memberikan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan- pertanyaan terbuka kepada pemakai dan wawancara serta observasi (pengamatan langsung). Data yang didapat kemudian diolah dan diuraikan dalam bentuk uraian kualitatif. Pemilihan responden ditentukan berdasarkan jumlah keseluruhan mahasiswa, dosen & karyawan serta jumlah mahasiswa per fakultas di Unisbank.

2.4 HASIL KUESIONER

A. Kualitas Layanan Perpustakaan

Dari hasil kuesioner dapat diketahui bagaimana penilaian koleksi, fasilitas dan pelayanan dari pustakawan / tenaga perpustakaan.

1. Untuk koleksi, pemakai menilai cukup baik, walaupun masih ada kekurangan dari beberapa koleksi buku dari segi kuantitasnya.

Kurangnya koleksi untuk memenuhi banyaknya kebutuhan informasi pemakai yang homogen. Koleksi untuk Fakultas Teknik Industri yang dinilai kurang memadai apalagi dibanding Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang dari segi kuantitas mahasiswa lebih dominan.

2. Untuk fasilitas perpustakaan, walaupun dinilai masih kurang karena terdapat jaringan internet di lantai satu yang kurang lancar tetapi di lantai dua sudah berfungsi dengan baik. Fasilitas komputer untuk mahasiswa yang ada di perpustakaan dianggap masih kurang banyak juga dapat mempengaruhi kualitas layanan.
3. Untuk pelayanan dari pustakawan dan petugas perpustakaan dinilai baik, walaupun ada juga yang menilai bahwa terdapat petugas perpustakaan yang masih kurang ramah.

B. Kebutuhan Informasi

Terdapat bermacam – macam kebutuhan informasi / koleksi dari pemakai perpustakaan. Kebutuhan informasi yang beragam dari mencari koleksi penunjang untuk mengerjakan tugas kuliah, referensi tugas akhir, skripsi atau tesis, dan memenuhi kewajiban membawa referensi penunjang saat perkuliahan. Dari beberapa kebutuhan informasi tersebut, responden menilai bahwa koleksi yang tersedia di perpustakaan sudah terpenuhi walaupun masih ada beberapa koleksi yang perlu ditambah. Terdapat juga responden yang menilai bahwa kebutuhan informasinya akan buku referensi dapat terpenuhi karena letak buku selalu sesuai dengan raknya dan mampu memenuhi kebutuhan informasi untuk menyelesaikan tugas kuliah.

C. Temu Balik Informasi

Dari hasil kuesioner dapat diketahui bahwa dalam temu balik informasi (bagaimana menemukan kembali informasi dengan penggunaan OPAC dan sarana lain). Pemakai menilai bahwa mereka dapat memenuhi kebutuhan informasinya dengan menggunakan komputer OPAC yang tersedia yang kemudian dilanjutkan dengan mencari koleksi yang dimaksud di rak – rak yang telah diberikan keterangan subjek koleksi beserta nomor kelas sesuai penataan koleksi di rak. Jika responden tidak menemukan

koleksi yang dimaksud, maka responden menanyakan ke pustakawan atau petugas perpustakaan.

Ada beberapa saran yang diberikan responden (pemakai perpustakaan) :

1. Jaringan internet lantai satu diharapkan lebih lancar seperti yang ada di lantai dua agar pemakai lebih cepat dalam mengerjakan tugas kuliah.
2. Koleksi judul buku terutama buku tiap mata kuliah agar ditambah jumlah eksemplarnya.
3. Perlu terus dilakukan pembaharuan koleksi agar tetap mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan sesuai dengan kurikulum perkuliahan.

3. KESIMPULAN

Kajian pemakai yaitu kegiatan mengkaji atau meneliti pemakai perpustakaan guna mengetahui penilaian dan sikap pemakai terhadap perpustakaan dengan hasil kajian yang mampu memberikan masukan bagi perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kebutuhan informasi setiap pemakai perpustakaan berbeda – beda tergantung dari pekerjaan pemakai, kepentingan atau kebutuhan dan perilaku. Dalam kajian pemakai di perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang dapat diketahui bahwa :

- a. Koleksi perpustakaan harus terus ditingkatkan baik segi judul maupun jumlah eksemplar yaitu koleksi buku, jurnal, majalah ilmiah. Hal ini disebabkan tingginya antusias pemakai yang meminjam. Dalam hal ini, kerjasama antara pimpinan lembaga, kepala perpustakaan, pustakawan, ketua program studi dan dosen pengampu mata kuliah dalam pengadaan koleksi harus terus dilakukan.
- b. Menambah fasilitas seperti jumlah komputer mahasiswa yang tersedia di perpustakaan yang dinilai masih kurang banyak dengan jumlah pemakai yang tinggi.
- c. Layanan yang diberikan pustakawan atau petugas perpustakaan yang dinilai masih ada yang kurang ramah harus segera diperbaiki dengan cara mengadakan pelatihan *public relation*.
- d. Temu balik informasi yang dapat dilakukan dengan baik oleh pemakai dengan menggunakan komputer OPAC dan bertanya langsung ke petugas serta keterangan koleksi di rak yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Powel, Ronald R, 1994. Dalam: Darmono dan Ardoni. "Kajian pemakai dan sumbangannya kepada dunia Pusedokinfo". *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1 (2), April: 21 – 34.
- Sulistyo-Basuki. 2004. Pengantar Dokumentasi. Bandung : Rekayasa Sains.

LAMPIRAN

CONTOH HASIL KUESIONER

KUESIONER KAJIAN PEMAKAI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : SEPTIYANI
NIM : 14.05.52.0055
Jenis kelamin : PEREMPUAN
Pekerjaan : Mahasiswa / ~~Karyawan~~ / ~~Dosen~~ (coret yang tidak perlu)

Kami mohon ketersediaan Bapak / Ibu / Saudara memberikan jawaban atas pertanyaan berikut.

PERTANYAAN

1. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan Unisbank? (kualitas layanan : koleksi, fasilitas, pustakawan/tenaga perpustakaan)
Jawab : Koleksi Kurang Lengkap
Fasilitas Cukup Baik
Pustakawan Sangat Baik
2. Apakah koleksi dan fasilitas perpustakaan Unisbank sudah memenuhi kebutuhan Anda? Jelaskan jawaban Anda
Jawab : Belum, karena ada buku yang tidak ada
3. Koleksi / informasi apa saja yang biasanya Anda butuhkan di perpustakaan Unisbank? Apakah Koleksi / informasi tersebut menunjang pekerjaan Anda?
Jawab : Buku & Jurnal (Iya menunjang)
4. Bagaimana cara Anda mendapatkan koleksi / informasi tersebut di perpustakaan Unisbank?
Jawab : Cari Sendiri pada rak buku / Menggunakan komputer
5. Apakah Anda mampu mendapatkan koleksi / informasi tersebut? Jelaskan jawaban Anda
Jawab : Kadang-kadang karena kurang lengkap atau sudah habis dipinjam

Saran untuk Perpustakaan Unisbank Semarang :
Jaringan Internet mohon diperbaiki

-Terima kasih atas jawaban jujur dan partisipasi Anda-

KUESIONER KAJIAN PEMAKAI

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Eka Ruy . S
NIM : 13.05.51.0017
Jenis kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa / ~~Karyawan~~ / ~~Dosen~~ (coret yang tidak perlu)

Kami mohon ketersediaan Bapak / Ibu / Saudara memberikan jawaban atas pertanyaan berikut.

PERTANYAAN

1. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan Unisbank? (kualitas layanan : koleksi, fasilitas, pustakawan/tenaga perpustakaan)

Jawab : Sangat Baik,

Baik

Baik

2. Apakah koleksi dan fasilitas perpustakaan Unisbank sudah memenuhi kebutuhan Anda?Jelaskan jawaban Anda

Jawab : Sudah baik karena setiap mencari buku referensi selalu dapat ditempat tak buku yg sudah disediakan

3. Koleksi / informasi apa saja yang biasanya Anda butuhkan di perpustakaan Unisbank? Apakah Koleksi / informasi tersebut menunjang pekerjaan Anda?

Jawab : Mencari buku panduan SPSS dan Mencari referensi buat tugas Akhir Sangat membantu tugas^{xx} Akhir Saya dengan adanya buku^{xx}

4. Bagaimana cara Anda mendapatkan koleksi / informasi tersebut di perpustakaan Unisbank?

Jawab : Saya mendapatkan buku yg saya cari dengan bantuan pustakawan / tenaga perpustakaan

5. Apakah Anda mampu mendapatkan koleksi / informasi tersebut? Jelaskan jawaban Anda

Jawab : Mampu karena di bantu bapak / ibu tenaga Perpustakaan

Saran untuk Perpustakaan Unisbank Semarang :

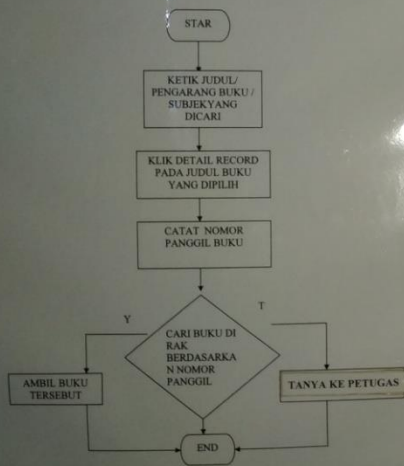
-Terima kasih atas jawaban jujur dan partisipasi Anda-

PROSEDUR PENCARIAN BUKU

MENGGUNAKAN KATALOG OPAC

<http://perpus.unisbank.ac.id/perpusbaru/index.php>

PROSEDUR PENCARIAN BUKU MENGGUNAKAN KATALOG OPAC



PROSEDUR PENCARIAN BUKU

1. BUKA KATALOG DI KOMPUTER MELALUI OPAC.
2. KETIK JUDUL, PENGARANG, SUBJEK BUKU PADA KOLOM PENCARIAN SPESIFIK. ENTER....
3. "KELUAR DAFTAR BUKU YANG DICARI".
4. KLIK DETAIL RECORD SALAH SATU DATA BUKU YANG DIANGGAP COCOK.
5. KELUAR DATA BUKU/ KATALOG
6. CATAT NOMOR PANGGIL/ NOMOR KLASIFIKASI
CONTOH → No. Panggil 657.42 Dal a. MUGAS atau
657.42
Dal
a
7. CARI DI RAK BUKU PADA RAK KELOMPOK BUKU 657
8. KALAU BUKU TIDAK DITEMUKAN TANYAKAN KEPADA PETUGAS.

Keterangan:

Prosedur pencarian buku dengan menggunakan OPAC di Sistem Otomasi Perpustakaan Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

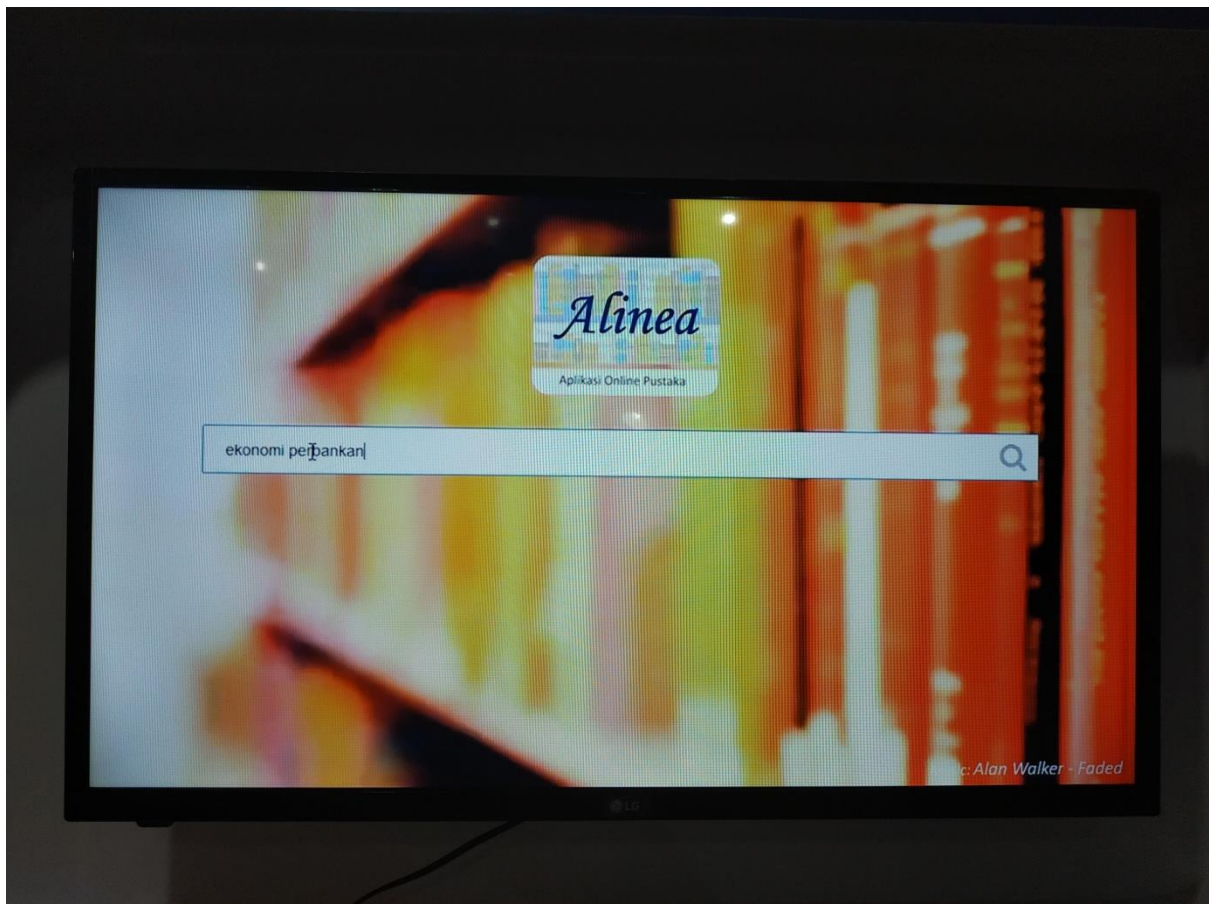
Keterangan:

OPAC yang ada di sistem otomatisasi perpustakaan menggunakan program Slims atau Senayan yang lebih dikembangkan.



Keterangan:

Pustakawan memberikan bimbingan kepada mahasiswa secara langsung dalam pencarian informasi menggunakan OPAC.



Keterangan:

Program *Alinea* yang terdapat di komputer BI Corner untuk pemesanan peminjaman buku di Perpustakaan bank Indonesia Kantor Perwakilan Jawa Tengah.