

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Informasi

Informasi merupakan data yang berasal dari fakta yang tercatat dan selanjutnya dilakukan pengolahan (proses) menjadi bentuk yang berguna atau bermanfaat bagi pemakainya. Informasi adalah hasil dari kegiatan pengolahan data yang memberikan bentuk yang lebih berarti dari suatu kejadian. Kemudian pengertian lain dari informasi adalah data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan. Data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan di dalam pembuatan keputusan.

Menurut Yusup (2009:11) ditinjau dari sudut pandang dunia kepustakawan dan perpustakaan informasi adalah:

Suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat seseorang. Sebuah fenomena akan menjadi informasi jika ada yang melihatnya atau menyaksikannya atau bahkan mungkin merekamnya. Hasil kesaksian atau rekaman dari orang yang melihat atau menyaksikan peristiwa atau fenomenaitulah yang dimaksud informasi, jadi dalam hal ini informasi lebih bermakna berita.

Sedangkan Sutabri (2003:23) berpendapat bahwa informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Turban, (2006:52), juga menyatakan bahwa informasi merupakan data yang telah diatur sehingga memiliki makna dan nilai bagi para penerimanya. Berbeda dengan Rusmana dalam Suhaeni (2014:23) berpendapat bahwa informasi

merupakan kejadian atau serangkaian kejadian yang mengandung pesan, yang ketika dipersepsi oleh penerima melalui proses pemaknaan, akan menambah pengetahuan bagi penerima tersebut.

Sedangkan menurut Reitz (2012:32) dari sudut definisi, *“Information is data presented in readily comprehensible form to which meaning has been attributed within a context for its use”*.

Pengertiannya adalah informasi data yang disajikan dalam bentuk yang mudah dimengerti yang maknanya dianggap disebabkan dalam konteks penggunaannya. Beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil kesaksian atau rekaman peristiwa atau data yang berasal dari fakta yang tercatat dan selanjutnya dilakukan pengolahan menjadi bentuk yang berguna dan berarti bagi pemakainya yang pada akhirnya akan mempengaruhi kehidupan pemakai informasi.

2.1.1. Fungsi Informasi

Informasi memiliki peran penting untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi setiap penerima informasi. Karena setiap informasi mengandung fakta atas suatu peristiwa yang kemudian bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan.

Suatu Informasi dapat mempunyai beberapa fungsi, antara lain menurut Sutanta (2003:11), adalah :

1. Menambah pengetahuan. Adanya informasi akan menambah pengetahuan bagi penerima yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mendukung proses pengambilan keputusan.

2. Mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Informasi akan mengurangi ketidakpastian karena apa yang akan terjadi dapat diketahui sebelumnya, sehingga kemungkinan menghindari keraguan pada saat pengambilan keputusan.
3. Mengurangi resiko kegagalan.
Adanya informasi akan resiko kegagalan karena apa yang akan terjadi dapat diantisipasi dengan baik, sehingga kemungkinan terjadinya kegagalan akan dapat dikurangi dengan pengambilan keputusan yang tepat.
4. Mengurangi keanekaragaman yang tidak diperlukan.
Mengurangi keanekaragaman yang tidak diperlukan akan menghasilkan keputusan yang lebih terarah.
5. Memberikan standar, aturan-aturan, ukuran-ukuran, dan keputusan untuk menentukan pencapaian, sasaran dan tujuan.

Fungsi informasi dapat dijadikan sebagai bahan untuk pengambilan suatu keputusan, informasi yang didapat kemudian bisa digunakan oleh pengguna untuk mereformulasikan sesuai dengan kebutuhannya. Adapun proses pengambilan keputusan menurut Suryani (2008:17), dalam hal ini adalah:

1. Mengenali kebutuhan, pada tahap ini pengguna merasakan bahwa ada hal yang dirasakan kurang dan menuntut untuk dapat terpenuhi.
2. Mencari informasi, apa yang terbaik yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, dari pertanyaan ini akan muncul dalam pikiran pengguna. Bagaimana pengguna berusaha untuk mencari informasi. Pencarian informasi ini akan berbeda tingkatannya tergantung pada persepsi pengguna atas hasil informasi yang akan didapat. Pengguna pada umumnya mencari informasi dari berbagai sumber untuk mendapatkan informasi yang benar-benar obyektif. Media juga menjadi salah satu sumber informasi penting bagi pengguna.
3. Mengevaluasi alternatif, informasi yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut akan menjadi bahan pertimbangan bagi pengguna untuk mengambil keputusan.
4. Mengambil keputusan, setelah melalui evaluasi dengan pertimbangan yang matang, pengguna akan mengambil suatu keputusan.
5. Evaluasi pasca pengambilan keputusan, setelah pengambilan keputusan tersebut telah diambil maka pengguna akan mengevaluasi atas keputusan dan tindakan yang diambil.

Diketahui bahwa informasi itu banyak akan fungsinya, tidak terfokus pada satu bidang atau aspek saja melainkan secara keseluruhan hanya saja yang dapat membedakannya terletak pada bobot dan manfaatnya karena disesuaikan dengan kondisi kebutuhan.

2.1.2. Nilai Informasi

Informasi memiliki nilai yang berbeda-beda tergantung dari jenis kebutuhan akan informasi bagi yang membutuhkannya. Suatu informasi dapat bernilai tinggi apa bila dirasa sesuai bagi pengguna, dan dapat tidak bernilai apabila dirasa tidak cocok dengan apa yang dibutuhkan.

Menurut *Gordon B Davis* seperti yang dikutip oleh Sutanta (2003:13), menyatakan bahwa: “Nilai informasi dikatakan sempurna apabila perbedaan antara kebijakan optimal tanpa informasi yang sempurna dan kebijakan optimal menggunakan informasi yang sempurna dapat dinyatakan dengan jelas”.

Nilai suatu informasi dapat ditentukan berdasarkan sifatnya. Menurut Sutanta (2003:15), ada 10 sifat yang dapat menentukan nilai informasi, yaitu:

1. Kemudahan dalam memperoleh

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila dapat diperoleh secara mudah. Informasi yang penting dan sangat dibutuhkan menjadi tidak bernilai jika sulit diperoleh. Informasi dapat diperoleh dengan mudah jika sistem dilengkapi oleh basis data dan bagian pengolahan yang mampu mengolah data dengan baik untuk memenuhi segala kebutuhan informasi secara mudah.

2. Sifat luas dan kelengkapan

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila mempunyai lingkup/cakupan yang luas dan lengkap. Informasi sepotong atau tidak lengkap menjadi tidak bernilai, karena tidak dapat digunakan secara baik.

Sifat luas dan lengkap tersebut memerlukan dukungan basis data yang cukup lengkap dan terstruktur dengan baik.

3. Ketelitian (*Accuracy*)

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila mempunyai ketelitian yang tinggi/akurat. Informasi menjadi tidak bernilai jika tidak akurat, karena akan mengakibatkan kesalahan pengambilan keputusan. Informasi yang akurat dapat diperoleh jika basis data tersedia sebagai sumber informasi memuat data yang valid, baik tipe, bentuk, maupun format datanya. Hal ini memerlukan adanya proses validasi setiap data yang diinput ke dalam basis data. Proses validasi perlu dilakukan sejak pertama kali data diinputkan, sehingga basis data terhindar dari data yang tidak benar. Data yang salah akan menghasilkan informasi hasil olahan yang salah pula. Dalam sistem informasi, sampah data akan menghasilkan sampah pula (*garbage in garbage out*).

4. Kecocokan dengan pengguna (*Relevance*)

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Informasi berharga dan penting menjadi tidak bernilai jika sesuai dengan kebutuhan penggunanya, karena tidak dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan.

5. Ketepatan waktu

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila dapat diterima oleh pengguna pada saat yang tepat. Informasi berharga dan penting menjadi tidak bernilai jika terlambat diterima/usang, karena tidak dapat dimanfaatkan pada saat pengambilan keputusan. Informasi tepat waktu dapat diperoleh jika ada dukungan sistem informasi yang mampu mengolah data secara cepat. Penggunaan sistem komputer dalam sistem informasi akan memberikan dukungannya sangat berarti untuk memperoleh data tepat waktu, karena komputer mampu mengolah data dengan kecepatan yang sangat tinggi.

6. Kejelasan (*Clarity*)

Informasi yang jelas akan meningkatkan kesempurnaan nilai informasi. Kejelasan informasi dipengaruhi oleh bentuk dan format informasi. Dibandingkan dengan bentuk teks atau deskriptif, informasi dalam bentuk tabel atau grafik banyak menjadi pilihan, karena dapat dibaca dan dipahami dengan lebih mudah. Hal ini memerlukan analisis kebutuhan bentuk dan format informasi yang diperlukan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar perancangan output yang tepat.

7. Fleksibilitas/keluwesannya

Nilai informasi semakin sempurna apabila memiliki fleksibilitas tinggi. Fleksibilitas informasi diperlukan oleh para manajer/pimpinan pada saat

pengambilan keputusan. Fleksibilitas informasi berhubungan dengan bentuk dan format tampilan informasi. Perubahan bentuk dan format tampilan informasi dapat dilakukan dengan mudah dengan memanfaatkan komputer.

8. Dapat dibuktikan

Nilai informasi semakin sempurna apabila informasi tersebut dapat dibuktikan kebenarannya. Kebenaran informasi bergantung pada validitas data sumber yang diolah.

9. Tidak ada prasangka

Nilai informasi semakin sempurna apabila informasi tersebut tidak menimbulkan prasangka dan keraguan adanya kesalahan informasi. Kesalahan tersebut dapat terjadi akibat kesalahan data atau prosedur pengolahan. Informasi dapat menimbulkan keraguan jika tidak wajar.

10. Dapat diukur.

Informasi untuk pengambilan keputusan seharusnya dapat diukur agar dapat mencapai nilai yang sempurna. Pengukuran informasi umumnya dimaksudkan untuk mengukur dan melacak kembali validitas data sumber yang digunakan.

Berdasarkan beberapa pendapat pakar di atas dapat dinyatakan bahwa nilai informasi dapat benar-benar berguna bagi yang membutuhkannya apabila informasi tersebut didapatkan dengan cara jelas disertai ketepatan waktu dan cocok bagi pengguna. Nilai informasi berpengaruh juga terhadap pengguna yang sedang membutuhkan informasi hal ini guna menunjang dalam hal pengambilan keputusan untuk memilih sumber informasi.

2.1.3. Jenis-jenis Informasi

Sejumlah informasi yang diperoleh kadang memiliki karakteristik yang berbeda. Tentunya hal itu disesuaikan dengan sumber informasi, bentuk dan jenis informasi serta untuk apa informasi tersebut dicari. Darmawan (2007:34) menjelaskan 6 ciri dari informasi yang dapat memberikan makna bagi pengguna, diantaranya:

1. Kuantitas informasi (*amount of information*), dalam arti bahwa informasi yang diolah suatu prosedur pengolahan informasi mampu memenuhi kebutuhan banyaknya informasi.
2. Kualitas informasi (*quality of information*), dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan kualitas dari informasi tersebut.
3. Informasi aktual (*recency of information*), dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi baru.
4. Informasi yang relevan atau sesuai (*relevance of information*), dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi.
5. Ketepatan informasi (*accuracy of information*), dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi.
6. Kebenaran informasi (*authenticity of information*), dalam arti bahwa informasi yang dikelola oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi yang benar.

Sedangkan menurut Davis yang dikutip oleh Rozinah (2012:7), membaginya ke dalam empat jenis, yaitu :

1. *Monitoring information*: yaitu jenis informasi yang berfungsi untuk mengkonfirmasi tindakan yang diambil.
2. *Problem finding information*: informasi harus mewakili atau menjawab masalah yang ada.
3. *Action information*: informasi yang menggambarkan bahwa akan diambil sebuah tindakan.
4. *Decision support*: hasil dari tindakan yang telah diambil, akan dijadikan bahan untuk mengambil keputusan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas terlihat bahwa informasi merupakan data yang dapat digunakan oleh siapapun yang tidak akan habis digunakan terus-menerus dan tumbuh tanpa ada akhirnya dan pada umumnya digunakan untuk mengambil keputusan.

2.1.4. Manfaat Informasi

Informasi sangat beragam, baik dalam jenis, tingkatan maupun bentuknya. Manfaat informasi bagi setiap orang berbeda-beda.

2.1.5. Sumber-Sumber Informasi

Sumber informasi berperan penting bagi seseorang dalam menentukan sikap atau keputusan bertindak. Sumber informasi itu ada di mana-mana, dipasar-pasar, sekolah, rumah, lembaga-lembaga suatu organisasi komersial, buku-buku, majalah, surat kabar, perpustakaan dan tempat-tempat lainnya. Intinya dimanapun suatu benda atau peristiwa berada, di sana bisa terciptainformasi yang kemudian direkam dan disimpan melalui media cetak ataupun media elektronik.

Menurut Yusup (2009:31), sumber-sumber informasi banyak jenisnya. Buku, majalah, surat kabar, radio, *taperecorder*, CD-ROM, disket komputer, brosur, pamflet, dan media rekaman informasi lainnya merupakan tempat disimpannya informasi atau katakanlah sumber-sumber informasi, khususnya informasi terekam.

Sedangkan menurut Hasugian (2009 :89) sumber informasi dapat terbagi dalam 3 jenis yaitu:

1. Sumber informasi primer: informasi yang diperoleh dari asal informasi tanpa interpretasi, evaluasi dan perubahan dari pihak kedua. Contoh: hasil wawancara, hasil survey, penemuan, kumpulan data mentah, artikel jurnal, surat-surat dan karya seni.
2. Sumber informasi sekunder: hasil tulisan tentang suatu kejadian, penemuan dan lainnya seperti; buku teks, ensiklopedia, komentari, artikel majalah dan sebagainya.
3. Sumber informasi tertier: kumpulan informasi yang digunakan untuk menelusuri suatu sumber informasi, biasanya berisi deskripsi dari

sumber informasi. contoh: abstrak, index, bibliografi, direktori, petunjuk dari suatu literatur.

Perpustakaan merupakan tempat menyediakan sumber-sumber informasi mulai dari informasi tercetak, seperti buku, majalah, novel, jurnal dan lain-lain sampai informasi yang berbentuk digital seperti internet. Internet memberikan kemudahan dalam mencari informasi karena memberikan fasilitas mesin pencari (*search engine*) dengan akses tanpa batas. Kekayaan informasi yang sekarang tersedia di internet telah lebih mencapai harapan dan bahkan imajinasi dari para penemu sistem yang pertama. Dengan menggunakan internet kita dapat mengakses sumber-sumber informasi tanpa batas dan sedang berkembang secara cepat sekali.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa sumber informasi merupakan sarana untuk menyimpan informasi. Sumber informasi yang tersebar dengan beraneka ragam bentuk, perlu diatur dengan baik agar mudah dan cepat ditemukan suatu saat.

2.1.6. Kebutuhan Informasi

Berdasarkan teori kebutuhan Maslow salah satunya disebutkan ada kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan informasi termasuk dalam kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan informasi dapat dimaknai sebagai kebutuhan mengenai informasi, pengetahuan, berita teraktual, dan sebagainya sebagai media pembelajaran bagi mereka dalam menghadapi rutinitas kehidupan yang dapat selalu berubah.

Kebutuhan banyak diartikan sebagai sesuatu yang harus dimiliki oleh seseorang dan harus dipenuhi. Kebutuhan informasi merupakan hal paling penting bagi seseorang, tidak ada seorang pun yang tidak membutuhkan informasi, apa pun itu tentu memerlukan informasi untuk mendukung pekerjaan sehari-harinya.

Dalam hal ini banyak pengertian kebutuhan informasi yang dikemukakan oleh para ahli seperti dikutip oleh Juhaidi (2014:25), antara lain:

- a. Menurut Krikelas kebutuhan informasi adalah pengakuan tentang adanya ketidakpastian dalam diri seseorang yang mendorong seseorang untuk mencari informasi. Dalam kehidupan yang sempurna, kebutuhan informasi (*information needs*) sama dengan keinginan informasi (*information wants*), namun pada umumnya ada kendala seperti ketiadaan waktu, kemampuan, biaya, faktor fisik, dan faktor individu lainnya, ini menyebabkan tidak semua kebutuhan informasi menjadi keinginan informasi. Jika seseorang sudah yakin bahwa suatu informasi benar-benar diinginkan, maka keinginan informasi akan berubah menjadi permintaan informasi (*information demands*)
- b. Menurut Kuhlthau informasi muncul akibat kesenjangan pengetahuan yang ada dalam diri seseorang dengan kebutuhan informasi yang diperlukan.
- c. Menurut Belkindengan konsep *Anomalous State of Knowledge* (ASK) memberikan batasan tentang kebutuhan sebagai berikut: “...when a person recognizes something wrong in this or her state of knowledge and wishes to resolve the anomaly”. Belkin menyatakan bahwa kebutuhan informasi terjadi ketika seseorang menyadari adanya kekurangan dalam tingkat pengetahuannya tentang situasi atau topik tertentu dan berkeinginan untuk mengatasi kekurangan tersebut.

Sedangkan menurut Laloo yang dikutip oleh Herlina (2015:47) bahwa:

Kebutuhan informasi adalah sesuatu yang sebaiknya dimiliki oleh seseorang dalam melakukan pekerjaannya, penelitian, pendidikan, dan juga sebagai hiburan. Setiap individu memiliki kebutuhan yang beragam tergantung kondisi dimana dia berada, hal ini tentunya didasarkan pada kondisi lingkungannya, tingkat intelektualitas, kondisi pekerjaan, serta luasnya informasi yang beredar saat ini. Jadi dengan demikian

keberadaan informasi digunakan oleh seseorang sesuai dengan kebutuhannya karena masing-masing orang tentunya memiliki tujuan yang berbeda pula.

Sementara itu Krikelas yang dikutip oleh Ishak (2006:33) mendefinisikan kebutuhan informasi sebagai berikut, “...when the current state of possessed knowledge is less than needed”. Krikelas menyatakan bahwa kebutuhan informasi timbul ketika pengetahuan yang dimiliki seseorang kurang dari yang dibutuhkan, sehingga mendorong seseorang untuk mencari informasi. Hal senada juga diungkapkan oleh Diao yang dikutip oleh Prahatmaja (2009:69) bahwa kebutuhan informasi manusia menjadi tiga macam kebutuhan informasi, yaitu:

- a. Kebutuhan informasi yang objektif, yaitu kebutuhan yang seharusnya ada kalau seseorang mau mencapai tujuannya dengan sukses. Kebutuhan informasi obyektif ini menentukan ruang lingkup informasi potensial obyektif.
- b. Kebutuhan informasi subyektif, yaitu kebutuhan informasi yang disadari seseorang sebagai persyaratan untuk suksesnya pencapaian tujuan. Kebutuhan jenis ini menentukan ruang lingkup informasi potensial subyektif. Namun yang sering menjadi permasalahan adalah kebutuhan informasi yang disadari pun kerap kali tidak selalu mudah untuk merumuskannya.
- c. Kebutuhan informasi yang terpenuhi, yaitu kebutuhan informasi yang disadari seseorang dan terpenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan keempat pernyataan di atas menunjukkan bahwa setiap orang membutuhkan informasi dalam hidupnya. Kebutuhan informasi disebabkan oleh adanya keinginan untuk mendapatkan sebuah kepastian terhadap satu situasi yang dianggap membingungkan. Informasi sebagai jawaban atas ketidakpastian tersebut.

2.2. Pencarian Informasi

Information seeking (pencarian informasi) berawal dari kebutuhan informasi. Dervin yang dikutip oleh Thomas (2011:65) menyatakan "*Information seeking assense-making*". Dalam hal ini, penulis mencoba menelusur istilah kata "*sense-making*" dan menemukan teori berikut.

Sense-Making theory menurut Dervin yang dikutip oleh Wilson (2003, adalah:

a set of assumptions, a theoretic perspective, a methodological approach, a set of research methods, and a practice.' designed to cope with information perceived as, '...a human tool designed for making sense of a reality assumed.

Pendapat di atas dapat diartikan: Bagaimanapun, sense-making diterapkan dalam waktu dan ruang, yang menggambarkan konteks dimana problem informasi muncul; suatu gap atau jarak, yang mengidentifikasi perbedaan antara situasi kontekstual dan situasi yang diharapkan; *out come* atau hasil, yang mana adalah pendekatan terhadap jarak antara situasi dan hasil.

Sedangkan pencarian informasi menurut Dervin yang dikutip oleh Thomas (2011:65) adalah sebagai berikut:

Information seeking is initiated when individual encounter gaps in their knowledge sufficient to impede, prevent, or stop their progress through time and space. These gaps may be perceived as dilemmas, confusions, or uncertainties of the sort that people face as a part of daily life. The "sense" or understading that they ultimate constract from the information they obtain provide the "bridges" that enable to proceed with their activities or decision making.

Berdasarkan teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pencarian informasi adalah: upaya seseorang untuk mengisi gap (kekosongan atau jarak) antara ketidaktahuan dengan kenyataan yang terjadi, artinya upaya untuk memiliki pengetahuan (tentang sesuatu fakta) yang sebelumnya tidak diketahui.

2.2.1. Faktor Pencarian Informasi

Terciptanya suatu kebutuhan terhadap informasi tentunya disebabkan oleh beberapa faktor. Menurut Wilson (2003:45) ada beberapa faktor yang akan sangat mempengaruhi bagaimana akhirnya seseorang mewujudkan kebutuhan informasi dalam bentuk perilaku informasi yaitu:

1. Kondisi psikologis seseorang.
Bahwa seseorang yang sedang risau akan memperlihatkan perilaku informasi yang berbeda dibandingkan dengan seseorang yang sedang gembira.
2. Demografis.
Dalam arti luas menyangkut kondisi sosial-budaya seseorang sebagai bagian dari masyarakat tempat ia hidup dan berkegiatan. Kita dapat menduga bahwa kelas sosial juga dapat mempengaruhi perilaku informasi seseorang, walau mungkin pengaruh tersebut lebih banyak ditentukan oleh akses seseorang ke media perantara. Perilaku seseorang dari kelompok masyarakat yang tak memiliki akses ke internet pastilah berbeda dari orang yang hidup dalam fasilitas teknologi melimpah.
3. Peran seseorang di masyarakatnya.
Khususnya dalam hubungan interpersonal, ikut mempengaruhi perilaku informasi. Misalnya, peran menggurui yang ada di kalangan dosen akan menyebabkan perilaku informasi berbeda dibandingkan perilaku mahasiswa yang lebih banyak berperan sebagai pelajar. Jika kedua orang ini berhadapan dengan pustakawan, peran-peran mereka akan ikut mempengaruhi cara mereka bertanya, bersikap, dan bertindak dalam kegiatan mencari informasi.

4. Karakteristik sumber informasi.

Karakter media yang akan digunakan dalam mencari dan menemukan informasi. Berkaitan dengan butir 2 di atas, orang-orang yang terbiasa dengan media elektronik dan datang dari strata sosial atas pastilah menunjukkan perilaku informasi berbeda dibandingkan mereka yang sangat jarang terpapar media elektronik, baik karena keterbatasan ekonomi maupun karena kondisi sosial-budaya.

Berdasarkan keempat faktor di atas, menurut Wilson akan sangat mempengaruhi bagaimana akhirnya seseorang mewujudkan kebutuhan informasi dalam bentuk perilaku informasi. Faktor lain yang juga ikut menentukan perilaku pencarian seseorang yaitu bagaimana pandangan seseorang terhadap resiko dan imbalan yang akan diperoleh jika ia benar-benar melakukan pencarian informasi. Resiko yang dimaksudkan yaitu hambatan yang dihadapi untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan diantaranya biaya, kemudahan akses, waktu untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam modelnya, Wilson mengungkapkan 4 (empat) perilaku pencarian informasi yaitu:

1. Perhatian pasif (*passive attention*)
Dimana perilaku ini tidak bermaksud untuk mencari informasi seperti mendengarkan radio atau menonton program televisi.
2. Pencarian pasif (*passive search*)
Merupakan suatu perilaku pencarian informasi yang kebetulan relevan dengan kebutuhan individu.
3. Pencarian aktif (*active search*)
Merupakan jenis pencarian yang biasa dimana seorang individu secara aktif mencari informasi.
4. Pencarian berlanjut (*ongoing search*)
Merupakan pencarian aktif dimana kerangka dasar ide-ide, kepercayaan, nilai, dan lain - lain sudah ditetapkan, tetapi dalam waktu-waktu tertentu untuk melanjutkan pencarian dilakukan memperbarui atau memperluas kerangka kerja seseorang.

Keempat perilaku pencarian informasi di atas merupakan beberapa perilaku pencarian informasi yang dimiliki oleh seorang pencari informasi. Pencarian informasi membutuhkan perhatian dan ketelitian agar informasi yang dibutuhkan dapat ditemukan. Selain itu, seorang pencari informasi juga perlu melakukan pencarian yang berkelanjutan agar informasi yang didapat dapat dipastikan sebagai informasi yang terkini.

2.2.2. Jenis Perilaku Informasi

Perilaku informasi (*information behavior*) merupakan keseluruhan perilaku manusia berkaitan dengan sumber dan saluran informasi, termasuk perilaku penemuan dan penggunaan informasi baik secara aktif maupun secara pasif. Menonton TV dapat dianggap sebagai perilaku informasi, demikian pula komunikasi antar-muka.

Menurut Pettigrew dalam Frion (2009:2) menyatakan bahwa, "*information behavior as how people need, seek, give and use information in different contexts.*"

Sedangkan menurut Case yang dikutip oleh Frion (2009:3), perilaku informasi adalah:

Information behavior ... encompasses information seeking as well as the totality of other unintentional or passive behaviors (such as glimpsing or encountering information), as well as purposive behaviors that do not involve seeking, such as actively avoiding information.

Menurut Frion (2009) perilaku informasi didefinisikan sebagai bagaimana orang-orang membutuhkan, mencari, memberi dan menggunakan informasi dalam konteks yang berbeda. Sedangkan menurut Case perilaku

informasi mencakup pencarian informasi serta totalitas lain yang disengaja atau perilaku pasif (seperti melihat sekilas atau menjumpai informasi), serta perilaku yang tidak melibatkan pencarian informasi aktif.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, perilaku dibagi menjadi dua yaitu perilaku tertutup dan perilaku terbuka. Kedua perilaku tersebut merupakan respon seseorang terhadap stimulus. Perbedaan kedua perilaku terletak pada bentuk stimulus. Pada perilaku tertutup stimulus dalam bentuk tertutup (*convert*). Sementara pada perilaku terbuka stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka.

2.3. Perilaku Pencarian Informasi

Perilaku pencarian informasi ada karena adanya tuntutan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Perilaku pencarian informasi merupakan tindakan yang dilakukan seseorang atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Tindakan setiap orang dalam memenuhi kebutuhan informasinya pasti berbeda.

Menurut Yusup (2010:76), “Perilaku pencarian informasi merupakan keseluruhan pola laku manusia terkait dengan keterlibatan informasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manusia merupakan komunikator, pencari informasi, pengguna sistem informasi, penerima jasa informasi.

Sedangkan menurut Wilson yang dikutip oleh Laloo (2002:17), dalam bukunya yang berjudul *Information Need, Information Seeking Behavior and User*, bahwa di sisi lain “Perilaku mencari informasi muncul sebagai konsekuensi dari kebutuhan yang dirasakan dan diperlukan oleh pengguna informasi. Sebab itu untuk memenuhi kebutuhannya terdapat suatu tuntutan kepada sumber informasi formal atau informal yang relevan. Jika berhasil, individu kemudian memanfaatkan informasi yang ditemukan dan mungkin lebih lengkap maupun sebagian memenuhi kebutuhan yang dirasakan, jika ia gagal untuk memenuhi kebutuhan itu, ia harus mulai mencari lagi”.

Selanjutnya Ellis yang dikutip oleh Yusup (2010:105), mengemukakan beberapa karakteristik perilaku pencarian informasi dari para peneliti *social, science, dan engineering*. Karakteristik yang dikemukakan Ellis adalah sebagai berikut:

1. *Starting*

Artinya individu mulai mencari informasi misalnya bertanya pada seseorang yang ahli disalah satu bidang keilmuan yang diminati oleh individu tersebut.

2. *Chaining*

Menulis hal-hal yang dianggap penting dalam sebuah catatan kecil. Suatu cetak biru sebuah tulisan tertentu.

3. *Browsing*

Suatu kegiatan mencari informasi yang terstruktur atau semistruktur.

4. *Differentiating*

Pembagian atau reduksi data atau pemilihan data, mana yang akan digunakan dan mana yang tidak perlu.

5. *Monitoring*

Selalu memantau atau mencari berita-berita/informasi - informasi yang terbaru (*up-to-date*)

6. *Extracting*

Mengambil salah satu informasi yang berguna dalam sebuah sumber informasi tertentu. Misalnya, mengambil salah satu file dari sebuah *wold wide web* (www) dalam dunia internet.

7. *Ending*

Pada tahap ini pengguna informasi mengakhiri pencarian, biasanya disertai dengan berakhirnya suatu penelitian.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas menunjukkan bahwa perilaku pencarian informasi merupakan tindakan yang dilakukan untuk mencari, mengumpulkan dan memakai informasi yang dibutuhkan oleh pengguna baik yang berkaitan dengan pekerjaan, tugas, maupun kepentingan pribadi atau kelompok. Penelitian ini menggunakan perilaku pencarian informasi model Ellis, karena model Ellis lebih cocok diaplikasikan pada perpustakaan perguruan tinggi

dimana banyak pemustakannya yang melakukan penelitian tentang skripsi, tesis dan desertasi.

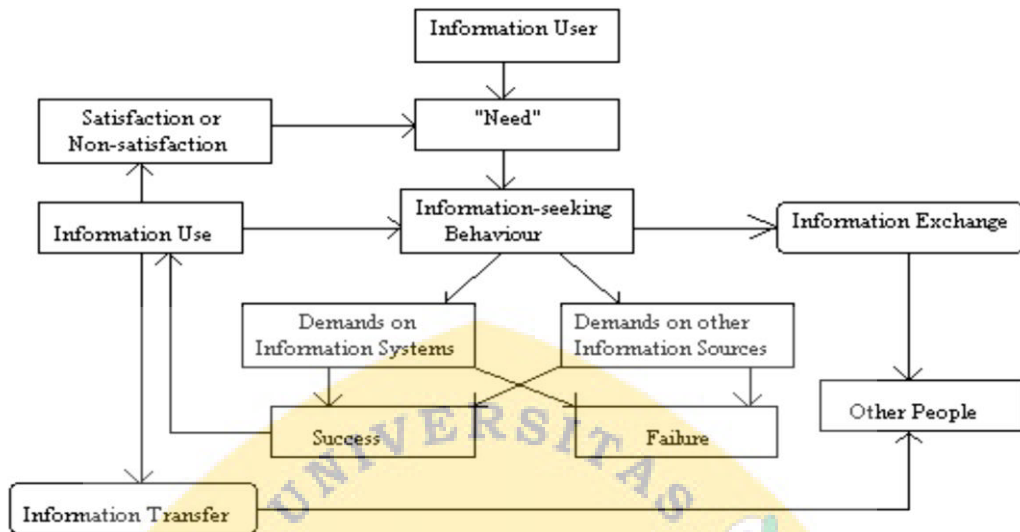
2.4. Model Perilaku Pencarian Informasi

2.4.1. Model Perilaku Pencarian Informasi Wilson

Pencarian informasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Setiap orang memiliki perilaku tertentu saat melakukan pencarian informasi dan cenderung berbeda antara satu dengan yang lainnya. Para ahli seperti Wilson telah berusaha mempelajari perilaku pencarian informasi dan memformulasikannya dalam sebuah model yang diharapkan dapat membantu dalam mempelajari perilaku pencarian informasi itu sendiri.

Menurut Wilson (2003:54) Para peneliti perilaku pencarian informasi mengkaji tentang bagaimana pengguna melakukan pencarian informasi, mulai dari menganalisis sifat dan jenis informasi yang dibutuhkan, bagaimana cara informasi tersebut dipenuhi, hambatan-hambatannya sampai kepada hal yang mendorong upaya pencariannya. Dalam semesta penelitian information behaviour, Wilson menggambarkan kedudukan information seeking behaviour dengan gambar berikut:

Gambar 2.1 Model perilaku pencarian informasi Willson (2003)



Sumber: Wilson (2003)

Model di atas menjelaskan bahwa pengguna informasi ada karena kebutuhan informasi, sehingga pencarian informasi pun dilakukan. Informasi dapat dicari di sistem informasi maupun sumber yang lainnya. Apabila pencarian sukses dan memuaskan pengguna, maka informasi tersebut akan diteruskan ke orang lain. Model ini menunjukkan bahwa perilaku pencarian informasi melibatkan orang lain untuk pertukaran informasi.

Teori Wilson merupakan teori dengan cakupan yang cukup luas, karena didalamnya menjelaskan problem dan pencarian informasi. Teori ini sifatnya sangat kompleks, hal ini disebabkan karena pada teori ini seseorang bias saja datang ke perpustakaan tanpa alasan jelas kemudian secara tidak sengaja menemukan buku dengan judul yang menarik (perhatian pasif) kemudian dibaca karena menarik akhirnya mencari lagi buku dengan tema sejenis untuk lebih memperdalam pengetahuan mengenai topik bacaan tersebut atau mencari

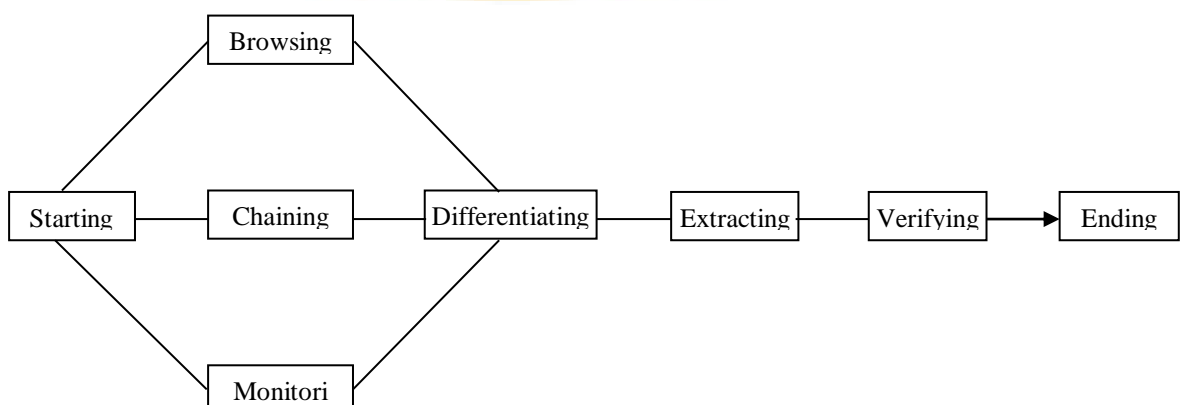
sambungan dari buku tersebut jika kebetulan buku tersebut diterbitkan secara berjilid, tentu saja hal ini dapat dilakukan oleh siapa saja termasuk anak-anak sekolah dasar maupun masyarakat umum lainnya.

2.4.2. Model Perilaku Pencarian Informasi David Ellis

Selain Wilson, ahli lain yang memformulasikan model perilaku pencarian informasi adalah Ellis. Ellis(2003:43) mengemukakan teori yang berbeda dengan model perilaku yang dikemukakan oleh Wilson. Ellis mengembangkan teorinya dengan mengadakan penelitian kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh objeknya, seperti mencari bacaan, meneliti dilaboratorium, menulis makalah, mengajar dan sebagainya. Hasil penelitian Ellis adalah pola pencarian yang terdiri dari tujuh tahap pencarian informasi, yaitu *starting, chaining, browsing, differentiating, monitoring and extracting, dan ending*.

Menurut Ellis (2003:43) tujuh tahap pencarian informasi ini saling berkaitan untuk membentuk aneka pola pencarian informasi dan seringkali bukan tahapan-tahapan yang teratur.

Gambar 2.2 Model perilaku pencarian informasi Ellis (2003)



Sumber:Eliss (2003)

1. *Starting*

Merupakan titik awal pencarian informasi atau pengenalan awal terhadap rujukan. Seringkali informasi ditemukan pada saat starting merupakan topik penelitian yang dapat dikembangkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Pada saat starting digunakan penelusuran sebagai berikut:

- a. Rujukan awal (strater references) Rujukan awal merupakan titik awal untuk mendapatkan bahan rujukan selanjutnya. Biasanya didapatkan dari atasan, teman sejawat atau dari kumpulan catatan yang dibuat sendiri mengenai rujukan yang berhubungan dengan topik yang diminati.
- b. Tinjauan synopsis artikel (preview or synoptic articel) Preview atau ulasan artikel digunakan tidak hanya sebagai sumber rujukan menuju bahan primer tetapi juga sebagai kerangka untuk dapat memahami isi dari bahan rujukan.
- c. Sumber sekunder (secondary resource) Sumber sekunder seperti abstrak, indeks dan catalog subjek digunakan untuk mencari informasi dalam rangka memilih topik penelitian yang diminati oleh peneliti.

2. *Chaining*

Diidentifikasi sebagai hal yang penting pada pola pencarian informasi. Kegiatan ini ditandai dengan mengikuti mata rantai atau mengaitkan daftar literature yang pada rujukan inti. Chaining dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. Backward Chaining Merupakan cara tradisional yakni mengikuti daftar pustaka yang ada pada rujukan inti, sehingga rujukan selanjutnya merupakan rujukan-rujukan yang pernah disitir pada rujukan inti. Dengan melakukan cara mengaitkan ke belakang, akan dihasilkan efek bola salju, sehingga hanya dengan menggunakan satu rujukan ini saja akan didapatkan rujukan lain yang tidak akan berbeda jauh dari masalah yang dibahas pada rujukan inti.
- b. Forward Chaining Mencari rujukan lain berdasarkan subjek atau nama pengarang dari rujukan inti yang telah ada dengan mengaitkan ke depan. Cara ini dilakukan dengan menggunakan sarana bibliografis.

Ciri-ciri chaining adalah:

- 1) Mencari bahan rujukan berdasarkan daftar literatur yang tertera pada rujukan inti.

- 2) Mencari bahan rujukan di luar daftar rujukan inti, akan tetapi tetap berpedoman pada subjek atau pengarang yang ada pada rujukan inti.

3. *Browsing*

Merupakan tahap kegiatan yang ditandai dengan kegiatan pencarian informasi dengan cara penelusuran semi terstruktur telah mengarah pada bidang yang diamati. Kegiatan pada tahap ini efektif untuk mengetahui tempat-tempat yang menjadi sasaran potensi untuk ditelusuri. *Browsing* dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain melalui abstrak hasil penelitian, daftar isi jurnal, jajaran buku di perpustakaan atau toko buku, bahkan juga buku-buku yang dipajang pada pameran atau seminar.

4. *Differentiating*

Merupakan kegiatan yang membedakan sumber informasi untuk menyaring informasi berdasarkan sifat kualitas rujukan. Kriteria memilih rujukan yang digunakan adalah:

- a. Topik kajian.
- b. Pendekatan yang digunakan.
- c. Kualitas atau jenis perlakuan.

Identifikasi sumber-sumber informasi terutama ditekankan pada subjek-subjek yang dipilih dan selanjutnya akan mengambil bahanbahan dan topik yang diminati.

5. *Monitoring*

Merupakan kegiatan yang ditandai dengan kegiatan memantau perkembangan yang terjadi terutama dalam bidang yang diminati dengan cara mengikuti sumber teratur. Monitoring dapat dilakukan dengan cara yaitu:

- a. Melalui hubungan formal (*informal contact*) Digunakan sebagai pra seleksi sumber dan bahan yang akan digunakan. Cara ini merupakan ajang untuk bertukar informasi, baik dengan sejawat maupun pakar bidang tertentu.
- b. Membaca jurnal (*monitoring journal*) Biasanya monitoring dilakukan terhadap sumber inti dalam jumlah kecil tetapi telah terseleksi dan diikuti secara seksama. Misalnya beberapa judul majalah yang dipilih sesuai dengan bidang yang diminati, diikuti perkembangannya setiap terbit, minimal dari judul-judulnya saja seperti pada *current content*.

- c. *Monitoring* katalog (*monitoring material publisher in book form*)
Kegiatan ini dapat dilakukan dengan melihat daftar terbitan secara berkala, preiview atau bibliografi berkelanjutan dengan melakukan akses secara berkala ke perpustakaan.

6. *Extracting*

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini terutama diperlukan padasaat harus membuat tinjauan literatur. Sumber informasi yang digunakan pada extracting ini adalah jurnal terutama jurnal-jurnal yang sudah standar, katalog penerbit, bibliografi subjek, abstrak dan indeks.

7. *Ending*

Pada tahap ini pengguna informasi mengakhiri pencarian, biasanya disertai dengan berakhirnya suatu penelitian.

Berdasarkan pendapat di atas diketahui bahwa perilaku pencarian informasi merupakan tindakan yang dilakukan untuk mencari, mengumpulkan dan memakai informasi yang dibutuhkan oleh pengguna baik yang berkaitan dengan pekerjaan, tugas, maupun kepentingan pribadi atau kelompok. Peneliti menggunakan model David Ellis yang terdiri dari tujuh bagian yakni: *Starting, Chaining, Browsing, Differentiating, Monitoring, Extracting dan Ending*.

2.5. Penelitian yang relevan

Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan

N O	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL
1	Ananda (2010)	Perilaku Pencarian Informasi Pemustaka Pada Layanan Referensi di Kantor Perpustakaan Jawa Tengah.	deskriptif kualitatif	menunjukkan bahwa pola pencarian informasi pemustaka pada layanan refrensi dimulai karena adanya kebutuhan tugas kuliah, tambahan informasi bahkan hiburan.

		(skripsi)		Model tahapan pencarian informasi yang digunakan adalah model wilson.
2	Siti Rozinah (2012)	Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Dalam Penulisan Skripsi (Studi Kasus Di Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdlatul Ulama (STAINU) Jakarta). (Tesis)	deskriptif kualitatif	Model tahapan pencarian informasi yang digunakan oleh Ellis yakni <i>Starting, Chaining, Browsing, Differentiating, Monitoring</i> dan <i>Extracting</i> . Dari 6 (enam) tahapan ini ada 2 (dua) tahapan yang tidak dilakukan secara khusus oleh mahasiswa penulis skripsi yakni <i>monitoring</i> dan <i>extracting</i> .
3	Rivalna Rivai (2011)	Perilaku Pencarian Informasi Pejabat Di Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Ambon. (Tesis)	deskriptif kualitatif	Model tahapan pencarian informasi yang merupakan revisi model yang ditemukan oleh Ellis yaitu <i>Starting, Chaining, Extracting, Verifying</i> dan <i>Ending</i> merupakan pola pencarian informasi Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Ambon dalam menyelesaikan tugas sehari hari.

4	Dewi Rahmatika (2011)	Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Dalam Menyusun Skripsi (Studi Kasus Mahasiswa S1 Departemen Sastra Inggris Fakultas Ilmu Budaya (USU). (Skripsi)	deskriptif kualitatif	Dari penelitian ini diketahui bahwa menggunakan enam strategi pencarian informasi dalam penelitian ini. Yaitu strategi perilaku pencarian informasi Ellis yang terdiri dari: <i>Starting</i> , <i>Chaining</i> , <i>Browsing</i> , <i>Differentiating</i> , <i>Monitoring</i> , dan <i>Extracting</i> .
5	Andhika Aulia (2016)	Perilaku Pencarian Informasi Pegawai Staff Di Kantor Arsip Daerah Jawa Tengah (skripsi)	Deskriptif Kualitatif	Dari Penelitian yang di simpulkan menunjukkan bahwa pencarian informasi di kantor arsip jawa tengah masih membutuhkan sumber yang akurat, Model tahapan pencarian informasi yang digunakan adalah model wilson.

Perbedaan dari 5 penelitian yang relevan diatas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian relevan pertama adalah dalam metode penelitian yang digunakan. Penelitian Ananda menggunakan metode deskriptif kualitatif dan memakai model Wilson, sedangkan Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan model David Ellis.

2. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian relevan kedua adalah dalam metode penelitian yang digunakan. Penelitian Siti menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menggunakan model David Ellis yang belum di revisi, sedangkan Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan model David Ellis yang sudah direvisi.
3. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian relevan ketiga adalah dalam metode penelitian yang digunakan. Penelitian Rivalna menggunakan metode deskriptif kualitatif dan judul yang berbeda, sedangkan Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Judul yang digunakan Rivalna adalah perilaku pencarian pejabat di Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Ambon. Sedangkan penelitian ini berjudul perilaku pencarian informasi mahasiswa tingkat akhir di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.
4. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian relevan keempat adalah dalam metode penelitian yang digunakan, Penelitian Dewi menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menggunakan model David Ellis yang belum direvisi, sedangkan Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan model David Ellis yang sudah direvisi menjadi 7 bagian,
5. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian relevan kelima adalah dalam metode penelitian yang digunakan, Penelitian Andhika

menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menggunakan model Wilson, sedangkan Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan model David Ellis.

