

Perilaku Penemuan Informasi Dikalangan Pegawai
Tetap Berpendidikan Nonperbankan pada Bank Mandiri Surabaya

Daniel Wijaya

Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Jalan Dharmawangsa Dalam, Airlangga, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur

daniel.wijaya-2014@fisip.unair.ac.id

ABSTRAK

Perilaku penemuan informasi di kalangan pegawai tetap berpendidikan nonperbankan kerap kali menghadapi hambatan dikarenakan kurangnya sumber informasi pada bidang pekerjaan dan latar belakang perbankan. Makadari itu, penelitian ini akan menganalisis perilaku penemuan informasi pada pegawai tetap berpendidikan nonperbankan dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori penemuan informasi oleh Bystrom dan Jarvelin, dengan melihat beberapa faktor yang mempengaruhi penemuan informasi. Penelitian ini dibuat menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan non-random sampling, dan jumlah sampel sebanyak 90 yang semuanya merupakan pegawai tetap berpendidikan nonperbankan pada periode terakhir. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan hasil penugasan berdasarkan posisi atau tugas pegawai berpendidikan nonperbankan untuk melakukan pencarian informasi. Diketahui bahwa tugas – tugas yang paling sering diterima oleh pegawai berpendidikan nonperbankan adalah *teller*, faktor – faktor lain yang mendorong pegawai untuk menemukan informasi berupa faktor personal, yakni tingkat pendidikan pegawai.

Kata kunci : pegawai bank, berpendidikan nonperbankan, perilaku pencarian informasi

ABSTRACT

The Information seeking behavior in Job Holder in Educated non-banking employees often faces obstacles due to the lack of information resources in the field of banking jobs and about the background. Therefore, this study will analyze the behavior of information discovery in Job Holder in Educated non-banking employees in meeting their information needs. The Bystrom and Jarvelin information discovery model were used to analyze the behavior of information discovery Job Holder in Educated non-banking employees by looking at several factors that influenced the discovery of information contained in the model. This research was conducted using quantitative methods that were descriptive. Determination of the sample using a non-random sampling system and obtained a number of samples as many as 90 samples which were all Job Holder in Educated non-banking employees at last period. Data was collected using a questionnaire and the results assignments given by the job position or job desks in Educated non-banking employees to conduct information searches. It was known that the tasks most often received by Job Holder in Educated non-banking employees were Teller, other factors which encouraged Job Holder in Educated non-banking employees

to find information, in the discovery of information such as personal factors, namely the level of education of Job Holder in Educated non-banking employees influenced the level of information needs.

keywords: bank employees, non-banking education, information seeking behavior, information needed.

Pendahuluan

Perilaku penemuan informasi di kalangan pegawai tetap berpendidikan nonperbankan pada Bank Mandiri di kota Surabaya selalu mengalami kesulitan dan hambatan karena terbatasnya sumber informasi dan pengetahuan yang dimiliki di bidang perbankan dan tugas pekerjaan yang diterima. Sumber informasi yang lain terkait hal ini seperti perpustakaan, Badan Pusat Arsip Kota Surabaya, serta pelatihan atau training yang diberikan pihak perusahaan yang seharusnya menyediakan sumber informasi untuk para pegawai tersebut, nyatanya tidak memiliki bahan koleksi yang memadai dan pelatihan yang cukup sehubungan dengan tugas yang diberikan. Akses informasi yang sangat terbatas, belum lagi jika di cabang yang besar pegawai bekerja secara fulltime sehingga tidak mempunyai waktu untuk belajar yang lain. Harapannya adalah sumber informasi tersebut dapat membantu dan memaksimalkan para pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang sangat kompleks, mengingat mereka berlatarbelakang pendidikan nonperbankan, sama seperti halnya dengan penelitian dari Imtihana (2012), kebutuhan informasi sejawatan juga dipengaruhi oleh demografi individu, konteks, frekuensi, prediksi, kepentingan dan kompleksitas.

Penelitian ini akan menggunakan pola penemuan informasi di kalangan profesional yang diusung sama dengan penelitian sebelumnya yaitu oleh Bystrom dan Jarvelin 1995. Dimana pada penelitian tersebut, Bystrom dan Jarvelin menitikberatkan bukan hanya pada tugas-tugas seorang profesional secara obyektif melainkan juga mencoba mengidentifikasi tentang bagaimana penerimaan tugas yang kompleks serta faktor-faktor lainnya antara satu orang dengan lainnya pada jenis profesi yang sama. Menarik untuk dikaji secara mendalam mengingat penelitian tentang profesi pegawai bank berpendidikan nonperbankan dengan mengadopsi pola penemuan informasi milik Bystrom dan Jarvelin belum pernah dilakukan sebelumnya.

Tinjauan Pustaka

Faktor pendorong kebutuhan informasi pegawai tetap berpendidikan nonperbankan di Bank Mandiri Surabaya

Bystrom dan Jarvelin dalam teorinya menjelaskan bahwa analisis kebutuhan informasi didorong oleh beberapa faktor spesial seperti personal faktor, yaitu faktor-faktor pribadi yang bisa mempengaruhi dalam proses penemuan informasi, kemudian subyektivitas tugas atau subjective task yaitu tugas-tugas yang dihadapi terdiri dari *subjective task* yang semakin kecil, dan yang ketiga ada faktor situasional yaitu kebutuhan informasi yang dipengaruhi oleh berbagai situasi.

Dalam penelitian ini kebutuhan informasi dari para pegawai tetap berpendidikan nonperbankan didorong oleh berbagai faktor yaitu Faktor Personal, Faktor Situasional, dan

suyektivitas tugas. Hal hal seperti tingkat pendidikan, pengalaman, suasana hati, tugas-tugas yang dihadapi, serta ketersediaan waktu sebagai faktor pendorong untuk mencari kebutuhan informasi. Dari beberapa faktor tersebut dapat dilihat perbedaan tiap-tiap individu dalam menyikapi kebutuhan informasinya. Individu yang memiliki faktor pendidikan tinggi atau biasa mencari informasi sebagai pengetahuan, akan lebih mudah dan cepat dalam mencari mendapatkan kebutuhan informasi yang dicarinya. Di sisi lain, Individu atau pegawai yang berpendidikan nonperbankan tentu membutuhkan waktu yang lebih lama dalam menyelesaikan kebutuhan informasi yang kompleks .

Model Perilaku Penemuan Informasi oleh Katriina Bystrom dan Javerlin

Dalam penelitian ini perilaku penemuan informasi pegawai tetap berpendidikan nonperbankan di Bank Mandiri Surabaya berawal dari tugas yang dibebankan kepada pegawai tersebut, dari tugas-tugas itulah subyek melakukan pencarian terhadap kebutuhan informasi. Dalam proses pencarian informasi tentu saja mereka tidak langsung mendapatkan informasi yang diinginkan. Pertama, pegawai mengenali kebutuhan informasi yang dibutuhkan, selanjutnya pegawai mengambil tindakan dari kebutuhan informasi lalu mencari pada beberapa sumber dan saluran informasi yang tersedia. Minimnya sumber informasi menyulitkan pegawai untuk memenuhi kebutuhan informasi. Tenggat waktu yang diberikan, serta faktor-faktor lain mengharuskan mereka untuk menyelesaikan tugas tepat waktu. Saat kebutuhan informasi terpenuhi maka pegawai dapat menyelesaikan tugas, namun sebaliknya jika kebutuhan informasi gagal dipenuhi, pegawai harus merumuskan kembali dari awal.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis Penelitian Kuantitatif dengan tipe Penelitian Deskriptif karena peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimanakah perilaku penemuan informasi pegawai tetap yang berpendidikan nonperbankan pada Bank Mandiri di Surabaya. Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada pegawai tetap Bank Mandiri yang terdapat di Kota Surabaya. Beberapa pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian yakni karena Kota Surabaya merupakan kota metropolitan yang menduduki kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta, selanjutnya dengan semakin berkembangnya kantor cabang Bank Mandiri di Surabaya maka semakin beragam pula pegawai yang dapat dijadikan responden, dan terakhir karena faktor keterjangkauan waktu dan tenaga. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai tetap Bank Mandiri yang berpendidikan nonperbankan di Surabaya dengan jumlah populasi yang tidak diketahui. Bank Mandiri di kota Surabaya terdiri dari tiga area, masing masing area mewakili beberapa cabang di cakupan area tersebut. Ketiga area tersebut terdiri dari Basuki Rahmat, Genteng kali, dan Niaga. Karena tidak mendapatkan akses dari bagian *Human Capital* Bank Mandiri, jumlah pasti dari pegawai tetap berpendidikan nonperbankan pada Bank Mandiri Surabaya tidak diketahui, maka penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *Purposive Sampling*.

Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non random sampling system*. Teknik ini dipilih karena setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel. Sementara itu untuk menjadi anggota sampel peneliti melakukannya dengan cara *Purposive Sampling*, yakni pengambilan sampel yang bertujuan

dengan pengambilan subjek bukan didasarkan pada strata, random, atau daerah tetapi didasarkan adanya syarat atau tujuan tertentu

Hasil dan Pembahasan

Teori dan konsep para ahli yang dipaparkan sebelumnya, telah sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu tingkat pendidikan seseorang menjadi faktor pendorong perilaku pencarian informasi, semakin tinggi tingkat pendidikan para pegawai tersebut maka semakin banyak kebutuhan informasi yang dibutuhkan, hal ini dapat dilihat dari tabel tingkat pendidikan. Terdapat 63 dari 90 responden merupakan lulusan S-1, selanjutnya 15 responden merupakan lulusan S-2 dan 13 responden lulusan D-3. Data tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas pegawai merupakan lulusan S1. Pada tingkat S-1 seseorang sudah mulai memiliki banyak kebutuhan informasi untuk menghadapi beragam situasi nantinya, bahkan di tingkat SMA sekalipun, seperti yang sudah dijelaskan para ahli sebelumnya.

Dari hasil *probing* dan temuan data pada BAB 3 serta didukung oleh konsep dan teori para ahli dapat dimaknai bahwa pegawai yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi dari rekan-rekan kerja seprofesi lainnya, dianggap dapat memenuhi kebutuhan informasi lebih cepat dan memiliki kebutuhan informasi lebih banyak karena pegawai merasa harus memiliki pengetahuan yang lebih banyak dibanding rekan-rekan pegawai lainnya berpendidikan dibawah pegawai tersebut. Seringkali para pegawai yang tingkat pendidikannya lebih tinggi dijadikan sumber informasi bagi rekan-rekan nya yang memiliki tingkat pendidikan lebih rendah.

Tugas yang paling sering diterima oleh mereka yaitu *Teller* dipilih sebanyak 42 responden (46,6%). Intensitas waktu dalam melakukan pencarian informasi yaitu ketika ada tugas dipilih oleh sebanyak 53 responden (59,0%) Kemudian para pegawai baru dapat memenuhi kebutuhan informasinya selama kurang lebih 3 hari dipilih sebanyak 40 responden (44,4%). Dari tugas tersebut kemudian diidentifikasi terkait informasi seperti apa yang dibutuhkan, sebanyak 35 responden (46,6%) memilih informasi akurat dan informasi tesebut biasanya dicari oleh para pegawai tersebut paling banyak melalui internet dipilih sebanyak 39 responden (43,4%). Informasi yang menjadi prioritas para pegawai yang harus didahulukan yaitu informasi mengenai tugas *jobdesk* dan seputar perbankan bagi 46 responden atau (51,1%). Pada penelitian ini, para pegawai menggunakan berbagai sumber dan saluran informasi dalam melakukan pencarian informasi. Sebanyak 47 dari 90 responden (52,2%) melakukan pencarian informasi diluar sumber internal. Jenis sumber informasi yang digunakan yaitu non-cetak dipilih sebanyak 58 responden (64,4%). Setelah melalui proses panjang pencarian informasi, para pegawai melakukan evaluasi terhadap informasi yang ditemukannya, apakah informasi tersebut sesuai dengan kebutuhannya dan dapat menjawab serta menyelesaikan tugas yang mereka terima atau justru sebaliknya. Dari data yang ditemukan sebanyak 71 dari 90 responden (78,9%) menjawab pencarian informasi yang mereka lakukan sudah berhasil dan sesuai dengan kebutuhan informasi mereka, maka tugas mereka dapat dilanjutkan dan terselesaikan. Sementara 19 lainnya (21,1%) mengaku belum berhasil menemukan informasi yang mereka butukan, kemudian mereka mengulang pencarian informasi dari awal kembali dengan sumber informasi yang berbeda, atau melakukan diskusi dengan rekan kerja seprofesi yang lebih berpengalaman lainnya yang sudah berhasil mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor terbesar pegawai berpendidikan nonperbankan melakukan pencarian informasi yaitu karena adanya tuntutan tugas. Kebutuhan informasi dari para pegawai tetap berpendidikan nonperbankan didorong oleh berbagai faktor yaitu Faktor Personal, Faktor Situasional, dan suyektivitas tugas. Tingkat pendidikan, pengalaman, suasana hati, tugas-tugas yang dihadapi serta ketersediaan waktu merupakan faktor pendorong dalam mencari kebutuhan informasi. Dari beberapa faktor tersebut dapat dilihat perbedaan tiap-tiap individu dalam menyikapi kebutuhan informasinya.

Data yang ditemukan penulis mengenai Bank Mandiri Surabaya menunjukkan bahwa fasilitas yang ada pada kantor wilayah pusat Surabaya masih kurang dalam memenuhi kebutuhan informasi para pegawainya, sehingga dalam pencarian informasi dan pemenuhan kebutuhan informasi, mereka lebih banyak menggunakan literatur atau sumber dan saluran informasi diluar.

Berdasarkan data yang ditemukan penulis, diketahui para pegawai tersebut sering merasa kebingungan terkait tugas yang diberikan kepada mereka, dan masih banyak dari mereka yang kurang mampu mengembangkan diri dalam melakukan pencarian informasi sehingga mereka hanya mencari informasi di dalam Bank Mandiri saja yaitu dengan berdiskusi dengan sesama rekan sekerja. Oleh karena itu para pegawai diharapkan untuk meningkatkan pengetahuan yang mereka miliki dan mengembangkan kualitas diri dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Pegawai juga bisa menambah intensitas pencarian informasi dengan melakukan pencarian informasi melalui berbagai saluran informasi, sehingga meningkatkan pengetahuan dan wawasan yang mereka miliki.

Referensi

Byström, K. dan Jarvelin, K. (1995) *Task complexity affects information seeking and use*. Information Processing & Management, 31 (2), hal. 191-213.

Tersedia pada <http://emeraldsight.com>.

Bystrom, K. & Javerin, K. (1995). *Task Complexity affects information seeking and use*. Information Processing and Management, 31, 191-213.

Bystrom, K. (1999). *Task Complexity, information types and information sources: examination of relationships*. Unpublished doctoral dissertation, University of Tampere, Finland. Retrieved March 17, 2004, from www.hb.se/bhs/personal/katriina/kby.diss.pdf

Bystrom, Katriina and Javerlin, Kalervo. 1995. *Task Complexity Affects Information Seeking and Use*. Dept. Of Information Studies University Of Tampere, (Online), diakses pada 20 Februari 2018, tersedia di <http://www.info.uta.fi/tutkimus/fire/archive/KB20.pdf>

