

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia sekarang ini dihadapkan pada melimpahnya informasi dari segala sumber ilmu pengetahuan. Masyarakat pun berubah dari masyarakat industri menjadi masyarakat informasi atau masyarakat pengetahuan, yaitu masyarakat yang memperlakukan informasi dan pengetahuan sebagai aset yang penting (Purwo 2010, hlm.1). Oleh sebab itu, informasi merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap individu pada saat ini. Informasi adalah kandungan yang terdapat dalam berbagai bentuk dokumen (Hermawan 2006, hlm.2).

Berbagai jenis usaha yang dilakukan individu untuk memenuhi kebutuhan informasi memunculkan gambaran tentang perilaku pengguna informasi. Perilaku pengguna merupakan perilaku yang berkaitan dengan sumber informasi, termasuk perilaku pencarian dan penggunaan informasi baik secara aktif maupun pasif (Pendit 2003, hlm.29).

Berkaitan dengan kebutuhan informasi tentunya tak bisa lepas dari upaya pemenuhannya. Dalam pemenuhan informasi, dapat menimbulkan sikap dan perilaku penelusuran informasi yang sedang dibutuhkan. Perilaku penggunaan informasi (*information user behavior*) terdiri atas tindakan-tindakan fisik maupun mental yang dilakukan seseorang ketika seseorang menggabungkan informasi yang ditemukannya dengan pengetahuan dasar yang sudah dimiliki sebelumnya (Pendit 2003, hlm.30). Penelusuran Informasi adalah kegiatan menelusur kembali seluruh atau sebagian informasi yang pernah ditulis atau diterbitkan melalui sarana temu kembali informasi yang tersedia (PDII LIPI 2011). Menurut penulis, penelusuran informasi merupakan suatu perilaku untuk menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Perkembangan *digital publishing/e-publishing* membawa banyak pengaruh terhadap penelusuran informasi khususnya bagi para penyedia informasi seperti perpustakaan (Irhanni 2012, hlm.33). Peran perpustakaan sebagai institusi penyedia

informasi memiliki tanggung jawab yang besar dalam upaya pemenuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Beragam bahan rujukan yang ada dipergustakaan disediakan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pemustaka.

Menurut UU.43 Tahun 2007 Pasal 3, peran perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa (Indonesia. Undang-Undang 2007. hlm.4). Ditinjau dari fungsinya, maka jelaslah bahwa perpustakaan merupakan pusat kegiatan dari berbagai jenjang pendidikan untuk memperoleh informasi.

Jenis perpustakaan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat luas, terdapat keanekaragaman jenis ilmu pengetahuan, terdiri dari pemustaka dengan jenis profesi maupun pekerjaan yang berbeda dan tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial-ekonomi adalah perpustakaan umum. Salah satu peran perpustakaan umum ialah membantu masyarakat melek informasi termasuk didalamnya mampu menelusuri dan mengembangkan informasi. *IFLA said that the public library is the local centre of information, making all kinds of knowledge and information readily available to its users* (IFLA Public Library Manifesto 1994). Menurut konteks di atas, IFLA menyebutkan bahwa perpustakaan umum merupakan pusat informasi lokal, menyediakan semua jenis pengetahuan dan informasi yang tersedia bagi pemustakanya.

The mission of a library is to provide timely, accurate, current, and reliable information to their users (Oyeronke 2012, p.66). Oyeronke menyatakan bahwa tujuan perpustakaan adalah menyediakan ketepatan waktu, akurasi, dan berita terkini yang dapat diandalkan oleh pemustaka. *Acknowledgement of the need to define the role of the public library in the learning process* (Norman 2012, p.99). Menurut pernyataan McNicol and Dalton yang dikutip oleh Anne E. C. Norman di atas menjelaskan bahwa peran perpustakaan umum adalah tempat masyarakat belajar sepanjang hayat.

Merujuk pada peranannya, perpustakaan umum memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat agar mampu menelusur informasi sesuai dengan yang dibutuhkan. *IFLA writted that the public library, the local gateway to knowledge,*

provides a basic condition for lifelong learning, independent decision- making and cultural development of the individual and social groups (IFLA Public Library Manifesto 1994). Sesuai pernyataan di atas, perpustakaan umum merupakan gerbang menuju pengetahuan, menyediakan kondisi dasar untuk belajar sepanjang hayat bagi masyarakat informasi, pengambilan keputusan dan pengembangan budaya dari kelompok individu dan sosial. Dalam pengambilan keputusan tiap individu memerlukan informasi yang relevan.

Penelusuran informasi yang dilakukan pemustaka berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki oleh pemustaka tersebut. Kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggungjawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas- tugas di bidang pekerjaan tertentu (Indonesia. Undang-Undang 2002. hlm.1). Dalam hal ini diperlukan keberadaan perpustakaan sebagai fasilitator pemenuhan kebutuhan informasi bagi masyarakat. Peran perpustakaan untuk menjadi media informasi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan hidup bisa dilihat dari perilaku para pemustaka. Pemustaka datang ke perpustakaan karena membutuhkan informasi yang berhubungan dengan bidang pekerjaan, studi yang ditekuni atau usaha yang dijalankan.

Studi terkait perilaku pemustaka perpustakaan dapat menjadi indikator berfungsinya keberadaan perpustakaan ditengah-tengah masyarakat. Hal penting bagi pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya ialah mempunyai kemampuan cara penelusuran informasi, karena proses penelusuran informasi yang dilakukan oleh pemustaka, dilatarbelakangi pengetahuan pemustaka tentang bidang ilmu yang dipelajari.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta termasuk salah satu perpustakaan umum yang ada di Provinsi DKI Jakarta. Oleh sebab itu, pemustakanya dapat dikelompokan berdasarkan umur, profesi atau pendidikannya sesuai dengan latar belakang, jenis dan tingkat kebutuhan informasi. Berdasarkan keanekaragaman pemustaka perpustakaan umum, sangat memungkinkan terjadi perbedaan perilaku dalam menelusur informasi di

perpustakaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Seperti yang disampaikan oleh Gavgani (2013, p.4), *Public libraries are often the first place where individuals seek information*. Berdasarkan penjelasan diatas bahwa perpustakaan umum sering menjadi tempat pertama bagi masyarakat dalam informasi mencari informasi yang dibutuhkan.

Beranjak dari pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta, terdapat beragam perilaku pemustaka dalam menelusur informasi. Keberagaman tersebut terjadi dari persepsi pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi misalnya dengan cara langsung menuju ke rak koleksi, memulai penelusuran dengan menggunakan OPAC, bertanya terlebih dahulu kepada kawan atau bertanya kepada petugas perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan pengalaman, cara atau strategi dalam melakukan penelusuran informasi. Koleksi yang dibutuhkan juga beragam mulai dari pengetahuan umum, bidang pendidikan atau penelitian. Setelah menemukan informasi yang dibutuhkan, tindakan pemustaka juga beragam, ada yang membaca di ruang baca, langsung memfotokopi atau hanya sekedar mencatat informasi yang pemustaka anggap penting saja. Tujuan pemustaka setelah menemukan informasi yang dibutuhkan juga berbeda, ada yang sekedar hiburan, untuk menyelesaikan tugas atau untuk menambah wawasan pemustaka.

Informasi yang dimiliki BPAD Provinsi DKI Jakarta dinilai oleh pemustakanya masih sedikit dan kurang relevan terhadap informasi yang dibutuhkan pengguna. Seperti yang disampaikan oleh Julianti Klara pada wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti di ruang baca BPAD Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 5 Desember 2013 Pukul 13.00 WIB, ia mengatakan bahwa informasi yang dimiliki BPAD Provinsi DKI Jakarta masih sedikit dan sudah *out of date*. Hal senada juga disampaikan oleh Aisyah bahwa informasi yang dimiliki perpustakaan masih belum memenuhi kebutuhan informasi yang ia harapkan.

Menurut Gigih pada wawancara langsung pada tanggal 27 November 2013 Pukul 14.00 WIB, salah satu Staf Pelayanan Perpustakaan, BPAD Provinsi DKI Jakarta belum pernah sekalipun mengadakan pendidikan pengguna, tetapi untuk

menutupi itu terdapat petunjuk atau pedoman bagi pemustaka dalam tata cara memanfaatkan layanan perpustakaan tetapi banyak pengguna yang tidak melihat terlebih dahulu panduan tersebut sehingga masih banyak yang merasa sulit menemukan informasi yang dibutuhkan di perpustakaan. Ia melanjutkan, memang masih banyak pemustaka yang bertanya kepada petugas letak dari sumber informasi yang dilayankan oleh perpustakaan tanpa menggunakan alat telusur perpustakaan seperti OPAC. Selain itu, pemustaka pun memanfaatkan katalog terpasang atau OPAC untuk memudahkan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Di BPAD Provinsi DKI Jakarta juga terlihat pemustaka yang tidak hanya memanfaatkan koleksi perpustakaan, juga terlihat ada yang sedang tidur dan bermain peralatan elektronik.

Melihat dari pengamatan awal di atas masih terdapatnya kelemahan dalam melakukan penelusuran informasi. Kelemahan terjadi pada saat pemustaka melakukan penelusuran informasi sehingga ketepatan dalam pemenuhan kebutuhan informasi tidak tercapai. Hal tersebut terlihat dari masih adanya pemustaka yang dalam menelusur informasi langsung menuju ke rak koleksi atau bertanya kepada petugas layanan perpustakaan tentang letak dari sumber informasi yang dibutuhkan sehingga masih ditemukan perilaku yang kurang efektif dan efisien dari cara pencari informasi dalam menelusur informasi yang dibutuhkan. Dan akibatnya masih terdapat perasaan tidak puas dari pemustaka terhadap informasi yang dimiliki oleh perpustakaan.

Dibandingkan dengan BPAD Kota Jakarta lainnya, pada tahun 2011 BPAD Provinsi DKI Jakarta tercatat memiliki pengunjung per bulan yaitu 7.547 orang (BPAD Provinsi DKI Jakarta 2011). Dari keenam perpustakaan umum lainnya yaitu Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Pusat, Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat, Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Timur, Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Selatan, Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Utara dan Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Kepulauan Seribu, BPAD Provinsi DKI Jakarta memiliki jumlah peminjam per bulan paling banyak yaitu 1.456 orang pada tahun 2011 (BPAD

Provinsi DKI Jakarta 2011). Selain itu, BPAD Provinsi DKI Jakarta merupakan pusat perpustakaan umum DKI Jakarta atau merepresentasikan Lima BPAD Jakarta. Beberapa gambaran di atas tentang BPAD Provinsi DKI Jakarta merupakan alasan peneliti memilih BPAD Provinsi DKI Jakarta sebagai tempat penelitian.

Menurut Islam, perkembangan teknologi informasi yang berkembang di segala bidang termasuk penelusuran informasi perpustakaan, diantaranya ialah manfaat teknologi informasi memberikan kemudahan bagi manusia untuk memenuhi kebutuhan informasi. Allah SWT menghendaki suatu kemudahan dan tidak menghendaki kesulitan (Rahma 2004, hlm.78), Sebagaimana Allah berfirman dalam surah Al-Baqarah ayat 185, ” Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur ”.

Berdasarkan deskripsi latar belakang dan observasi sementara yang telah dijelaskan di atas, maka penulis melakukan penelitian mengenai perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta dengan judul **“Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2013 dan Tinjauannya Menurut Islam”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan observasi sementara di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi DKI Jakarta dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi?
2. Apakah pemustaka merasa puas dengan pelayanan informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta?
3. Bagaimana tinjauan Islam tentang perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta?

Tabel 1 Indikator Variabel Perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta

Rumusan Masalah dan Indikator	Item Pertanyaan
<p>1.Rumusan Masalah: Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi. Indikator:</p> <p>a. Tujuan Penelusuran Informasi</p>	<p>1. Apakah tujuan Anda dalam menelusur informasi di BPAD Provinsi DKI Jakarta?</p>
<p>b. Cara Penelusuran Informasi</p>	<p>1. Bagaimana cara Anda dalam menelusur informasi di BPAD Provinsi DKI Jakarta?</p> <p>2. Bagaimanakah cara Anda dalam menentukan kata kunci yang terkait dengan informasi yang dibutuhkan di BPAD Provinsi DKI Jakarta?</p>
<p>c. Alat Penelusuran Informasi</p>	<p>1. Apakah jenis alat penelusuran informasi yang sering Anda gunakan di BPAD Provinsi DKI Jakarta?</p>
<p>d. Sikap Pemustaka dalam Menelusur Informasi</p>	<p>1. Apakah sikap Anda jika mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan di BPAD Provinsi DKI Jakarta?</p> <p>2. Jika Anda tidak menemukan informasi yang dibutuhkan di BPAD Provinsi DKI Jakarta, kemanakah Anda untuk mencari alternatif lainnya?</p> <p>3. Apakah masalah yang sering Anda jumpai</p>

	<p>saat menelusur informasi di BPAD Provinsi DKI Jakarta?</p> <p>4. Apakah yang Anda lakukan jika sudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan di BPAD Provinsi DKI Jakarta?</p>
e. Kebutuhan Informasi Pemustaka	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah bidang informasi di BPAD Provinsi DKI Jakarta yang sering Anda butuhkan? 2. Apakah Jenis koleksi di BPAD Provinsi DKI Jakarta yang paling sering Anda butuhkan? 3. Berapakah biasanyaa lokasi waktu yang Anda butuhkan untuk berkunjung dan menelusur informasi di BPAD Provinsi DKI Jakarta?
<p>2.Rumusan Masalah:</p> <p>Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Informasi Perpustakaan. Indikator:</p> <p>a. Koleksi Perpustakaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah koleksi BPAD Provinsi DKI Jakarta memenuhi kebutuhan Anda? 2. Apakah koleksi BPAD Provinsi DKI Jakarta mutakhir?
b. Layanan Perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda puas terhadap Layanan Sirkulasi BPAD Provinsi DKI Jakarta? 2. Apakah Anda puas terhadap Layanan Referensi BPAD Provinsi DKI Jakarta? 3. Apakah Anda puas terhadap Layanan Teknologi Informasi BPAD Provinsi DKI Jakarta?

<p>c. SDM Perpustakaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda puas terhadap sikap tenaga Pustakawan BPAD Provinsi DKI Jakarta? 2. Menurut Anda, Apakah jumlah petugas perpustakaan yang melayani pemustaka cukup? 3. Apakah petugas BPAD Provinsi DKI Jakarta yang melayani terampil? 4. Apakah petugas BPAD Provinsi DKI Jakarta cepat tanggap dalam melayani pemustaka?
<p>d. Sarana dan Prasarana Perpustakaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda puas terhadap Sarana dan Prasarana BPAD Provinsi DKI Jakarta? 2. Apakah menurut Anda sarana Ruang Baca BPAD Provinsi DKI Jakarta nyaman? 3. Apakah jumlah komputer untuk menelusur informasi mencukupi?
<p>e. Panduan Penelusuran Informasi Perpustakaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda puas terhadap Panduan Penelusuran Informasi BPAD Provinsi DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perilaku pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap pelayanan informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta
3. Untuk mengetahui tinjauan Islam terhadap perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Menambah pengetahuan tentang perilaku pemustaka perpustakaan umum dalam menelusur informasi yang dibutuhkan.
2. Memberikan manfaat bagi bidang ilmu perpustakaan dan informasi serta pendorong bagi peneliti lain untuk mengambil penelitian sejenis
3. Memberikan bahan masukan kepada Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi DKI Jakarta dalam membuat kebijakan yang berhubungan dengan pemustaka perpustakaan terutama terkait pendidikan pemustaka.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dilakukan maka penelitian ini dibatasi pada pemustaka perpustakaan umum dan penelitian berlangsung di Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi DKI Jakarta.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasi dengan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian (Arikunto 1993, hlm.309).

Data kuantitatif adalah data yang menggambarkan suatu informasi atau keadaan dalam wujud angka-angka (Bimbingan 2013, hlm1). Menurut Riduwan (2010, hlm.106) Data Kuantitatif adalah data yang berwujud angka-angka. Pada penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan perilaku pengguna di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan (Arikunto 1993, hlm.310)

1.6.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta.

1.6.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Riduwan 2010, hlm.55). Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah pemustaka Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta per bulan. BPAD Provinsi DKI Jakarta tercatat memiliki pemustaka perbulan yaitu 7.547 orang (BPAD Provinsi DKI Jakarta 2011)

Sampel ialah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang diteliti (Riduwan 2010, hlm.56). Penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Aksidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Riduwan 2010, hlm.62). Penetapan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus dari Taro Yamane:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Presisi yang ditetapkan (0.10) atau 10%

(Sumber: Riduwan 2010, hlm.65)

Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{7.547}{7.547 \cdot (0.10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{7.547}{7.547 \cdot (0.01) + 1}$$

n = 98.99229763306 dibulatkan menjadi 99 Responden

1.6.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif – kuantitatif. Metode kualitatif – kuantitatif ialah model frekuensi distribusi relatif sehingga data dikumpulkan dalam beberapa kelompok dan dinyatakan dalam ukuran persentase. Dengan menggunakan metode ini, maka peneliti akan mengetahui kelompok yang memiliki jumlah paling banyak dan ditunjukkan menggunakan persentase, kemudian hasil persentase tersebut dideskripsikan atau digambarkan.

Dalam memperoleh jumlah persentase dari masing – masing distribusi frekuensi menggunakan rumus yang dijelaskan oleh Sudijono (1991, hlm.40) yaitu :

$$P = \frac{F}{n} \times 100$$

Dimana: P = Angka Persentase
n = Jumlah Frekuensi atau banyak responden
F = Frekuensi Persentase yang sedang dicari

Model Penafsiran Data menurut Supardi pada Prahatmaja (2004, hlm.84) ialah sebagai berikut :

0,00 %	Tidak Ada
0,01 % - 24,99 %	Sebagian Kecil
25 % - 49,99 %	Hampir Setengahnya
50 %	Setengahnya
50,01 % - 74,99 %	Sebagian Besar

75,00 % - 99,99 %	Pada Umumnya
100,00 %	Seluruhnya

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu :

a) Kuesioner atau Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna (Riduwan 2010, hlm.99). Penelitian ini mengumpulkan informasi dengan menyebarkan kuesioner kepada pemustaka Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta. Angket penelitian ini bersifat tertutup, yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang atau tanda *checkbox* (Riduwan 2010, hlm.100)

b) Pengamatan atau Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap perilaku pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta

c) Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada petugas dan pemustaka perpustakaan agar memperoleh data yang digunakan untuk mendukung penelitian

d) Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data-data langsung dari tempat penelitian sesuai dengan data yang relevan bagi penelitian.