

ABSTRAK

Pelaku bisnis coffee shop merupakan pemilik usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan minuman kopi dan makanan ringan dengan basis kafetaria. Dalam menjalankan usahanya pelaku bisnis memiliki peran dan tugas yang sangat kompleks demi memenuhi tuntutan kebutuhan pelanggan, hal tersebut akhirnya mendorong pelaku bisnis coffee shop untuk melakukan proses penemuan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana perilaku penemuan informasi yang dilakukan oleh pelaku bisnis coffee shop. Penelitian ini menggunakan model perilaku penemuan informasi yang dikembangkan oleh Gloria J. Leckie (1996). Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di kota Surabaya. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yakni *purposive sampling* dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 47 responden yang memenuhi karakteristik. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dilakukan analisis menggunakan SPSS 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kebutuhan informasi pelaku bisnis coffee shop yaitu informasi mengenai bahan baku biji kopi, peralatan mesin kopi, konsep coffee shop, desain coffee shop, varian rasa atau menu dan penempatan lokasi coffee shop. Model perilaku penemuan informasi pelaku bisnis coffee shop yakni memiliki peran kerja sebagai (manajer operasional, manajer keuangan, barista); karakteristik kebutuhan informasi; sumber informasi; kesadaran akan informasi dan hasil (*outcomes*). Hasil akhir dari penemuan informasi seorang pelaku bisnis coffee shop adalah apabila pelaku bisnis coffee shop dapat menemukan informasi sesuai dengan yang diinginkan maka pelaku bisnis coffee shop akan menerapkan informasi tersebut untuk mengembangkan bisnisnya. Namun jika hasil tidak optimal maka pelaku bisnis coffee shop akan melakukan penemuan informasi dengan cara yang berbeda dari yang sebelumnya.

Kata Kunci: *Perilaku Penemuan Informasi, Pelaku Bisnis Coffe Shop, Kebutuhan Informasi*

ABSTRACT

Businesses operators coffee shop is a business owner who engaged in the section of coffee service and snacks with cafeteria base. In carrying business, business actors have a very complex role and task to meet the demands of customer needs, it finally encourages the coffee shop business to conducting information discovery process to meet the needs of the information. The purpose of research to find out how the information seeking behavior of coffee shop business. This research uses the model of information seeking behavior that developed by Gloria J. Leckie (1996). The method used in the study is quantitative descriptive. This research was conducted in the city of Surabaya. The sampling techniques in this study are purposive sampling and sample count of 47 respondents that meet the characteristics. The Data then processed and conducted analysis using SPSS 22. Results of the study, indicates that the information needs of businesses operators coffee shop is information about the coffee bean raw materials, coffee machine equipment, coffee shop concept, coffee shop design, flavor variants or menu and placement of coffee shop locations. Model of information seeking behavior business operators coffee shop has a working role as (operational manager, finance manager, barista); characteristic of information needs; source of information; Awareness of information and Result (outcomes). The result of the information discovery of a business operators coffee shop is if the coffee shop business can find information in accordance with the desired then the coffee shop business will apply the information to develop business. But if the result is not optimal then the coffee shop business will do the discovery of information in a different way than the previous one.

Keywords: *information seeking behavior, business operators coffee shop, information needs*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ‘Perilaku Penemuan Informasi pada Kalangan Pelaku Bisnis Coffee Shop di Kota Surabaya’. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan.

Skripsi ini dapat selesai berkat berbagai dukungan dan bantuan dari pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan studi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Meinia dan Pak Yunus selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan semangat, saran, motivasi, pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Terima kasih kepada seluruh dosen Ilmu Informasi dan Perpustakaan yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan
3. Terima kasih kepada teman-teman yang selalu mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga saran dan kritik dari para pembaca sangat diharapkan oleh penulis.

Surabaya, 27 Juli 2020

UCAPAN TERIMAKASIH

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya dan tiada hentinya penulis mengucapkan rasa syukur sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Kedua orang tua yang tiada hentinya selalu mendoakan penulis dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Adikku yang selalu memberikanku support tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
4. Pak Yunus dan Ibu Meinia selaku dosen pembimbing, terimakasih banyak telah membimbing penulis, menyempatkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Terimakasih untuk seluruh dosen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini serta untuk bekal dikemudian hari.
6. Teman-Teman IIP 2016 terimakasih atas kebersamaannya selama empat tahun perkuliahan
7. Sahabatku Vannesya, Tientan dan Irvina yang selalu ada disaat masa perkuliahan
8. Sahabatku Cessa, Bela, Seling, Rienta, Aulia, Citra, Ismi, Hendria yang selalu ada disaat penulis membutuhkan dan selalu mendukung penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini
9. Para pelaku bisnis coffee shop yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ditengah kesibukannya.