

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di dalam kehidupan sehari-hari sering kali pemustaka menemukan banyaknya tanda, contohnya seperti tanda petunjuk arah, tanda peringatan, tanda larangan dan lainnya. Semua tanda tersebut dapat ditemukan pada berbagai tempat seperti sekolah, perpustakaan, jalan raya, rumah sakit, universitas, taman dan lainnya. Tanda memiliki peran penting sebagai sarana dan prasarana yang diberikan bagi orang-orang untuk menemukan arah tujuan dan membantu mengetahui letak tempat.

Tanda merupakan suatu sistem yang terdiri dari kumpulan penanda yang digunakan untuk memandu manusia dalam mengerti suatu area lingkungan tertentu. Suatu tanda bukan ilmu yang bersifat pasti, melainkan suatu hal yang dibangun oleh pengetahuan yang lebih terbuka. Terpenting dalam sistem tanda pada desain komunikasi visual adalah fungsi dari tanda dalam menyampaikan pesan (Gilang, 2015). Tanda mampu menyampaikan informasi secara komunikatif sebab keberadaannya mampu menggantikan sesuatu yang lain, dapat dipikirkan, dibayangkan (Tinarbuko, 2003). Dalam hal ini tanda menjadi penting dikarenakan lokasi penempatan tanda itu sendiri ditentukan dengan memperhatikan beberapa konteks fungsi dari bangunan. Seringkali tanda dipasang secara ala kadarnya dan tertutup oleh benda lain, sehingga tidak terbaca dengan jelas atau justru tidak terlihat sama sekali keberadaannya (Wijayanti, 2019). Gianluca Lancana Indonesia (2017) mengatakan bahwa tanda yang digunakan masih bersifat seadanya tanpa ada konsep yang jelas. Perpustakaan sudah memiliki masing-masing tanda pada setiap sisi ruangan namun kurang terlihat menonjol. Desain tercetak minimalis, hanya berupa tulisan dengan warna polos dan kurang mencolok sehingga tanda terkesan sebagai syarat ada. Untuk peletakkan tanda masih berantakan walaupun diletakkan pada satu tempat. Ada beberapa yang tidak terlihat sehingga tanda menjadi kurang informatif. Karena itu banyak pemustaka yang ada di

perpustakaan berulang kali bertanya ke layanan informasi. Berdasarkan hasil data menunjukkan bahwa 86% responden (Lancana,2017), menyatakan bahwa pengguna membutuhkan denah atau *signage* seperti *wayfinding*. Untuk tanda informasi yang diberikan sebanyak 26 % responden (Lancana, 2017), masih belum mengetahui layanan yang ada di perpustakaan. Ada beberapa kendala berupa kebingungan dalam mengakses setiap ruang layanan yang dibutuhkan, sehingga mereka cenderung bertanya pada pustakawan untuk dapat mengetahui letak layanan tersebut. Karena ketidakefektifan maka pengguna menjadi berkeliling di semua bagian perpustakaan. Sama dengan studi yang dilakukan oleh Shidqi Alia Taufi dan Ratri Wulandari (2016) mengatakan bahwa letak tanda kurang strategis 19 % , dari 21 responden yang sama terkait kriteria sebuah tanda. Sebuah tanda harus dapat ditangkap keberadaannya agar dapat berfungsi dengan baik maka supaya hal itu dapat terjadi, tanda harus mendapatkan perhatian secara visual dari orang-orang. Dari perhatian tersebut mampu menjadi salah satu poin dalam menentukan penempatan tanda yang efektif, yang mampu mencuri perhatian orang-orang pada saat ia sedang melakukan kegiatan lain (Suryantini, 2008).

Tanda merupakan kesatuan dari dua bidang yang tidak bisa dipisahkan seperti selembar kertas yaitu bidang penanda (*signifier*) atau bentuk dan bidang petanda (*signified*) (Tinarbuko,2003). Penanda (*signifier*) dijelaskan sebagai ungkapan bentuk fisik seperti warna,gambar,huruf,kata atau objek dan untuk petanda (*signified*) bersifat isi atau gagasan dari apa yang diungkapkan penanda (Gilang,2015). Tanda masih dipandang sebelah mata dalam hal fungsi, desain maupun kegunaannya. Ironis bahwa orang-orang yang medesain bangunan tampaknya tidak memahami kebutuhan orang-orang akan tanda yang baik (Beck ,1996). Begitu juga dengan hasil studi yang dilakukan oleh Amy F. Stempler dan Mark Aaron Polger (2013) menyatakan siswa dapat memahami tulisan dan bahasa pada tanda, tetapi tanda yang ada di seluruh bangunan sudah ketinggalan zaman, membingungkan, kontradiktif, kurang konsisten dan tidak sesuai dengan pedoman membutuhkan jarak dekat untuk membaca dengan jelas tanda yang dilihat

dikarenakan ukuran font yang digunakan berukuran kecil (Liong Jessica Angela, 2019). 4 % dari 21 responden mengatakan untuk memberi cahaya tambahan agar lebih terang dan terlihat (Shidqi Alia Taufiq & Wulandari, 2016). Total 435 tanda yang ditinjau dan menunjukkan 5,7% kesalahan dalam menggunakan warna yang tidak tepat, seperti menggunakan warna kuning pada tulisan dengan latar belakang putih yang memberikan kontras yang tidak sesuai untuk dapat membuat tanda terbaca (Lauren H. Mande, 2014). Dapat disimpulkan bahwa tanda masih menjadi fenomena yang baru dalam desain ruang maupun bangunan termasuk pada perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Surabaya. Afrizal Saiful Mahbub dan Tri Cahyo Kusumandyoko (2017) dalam penelitiannya sebanyak 23 % dari 30 responden didapatkan mengatakan tanda perpustakaan UNESA sudah dapat dipercaya tetapi sulit untuk dibaca. Pada penelitian oleh Debri (2016) di lingkungan perpustakaan Universitas Ma Chung dikatakan bahwa penempatan tanda pada perpustakaan cukup banyak dan tersebar dalam perpustakaan, namun ada beberapa tanda pada perpustakaan masih menggunakan bahasa cina yang menyulitkan para pengguna yang didominasi penduduk lokal sehingga tanda pada perpustakaan kurang informatif. Hasil yang didapat 6% responden menyatakan sangat cukup, 74% menyatakan cukup dan 20% menyatakan tidak cukup. Diketahui bahwa responden menyatakan jika mereka cukup dimudahkan dengan adanya penunjuk arah yang ada di perpustakaan. Tetapi 60% menyatakan cukup, 26% menyatakan tidak cukup sedangkan 14% menyatakan sangat cukup. Diketahui bahwa penunjuk arah yang ada di perpustakaan cukup efektif namun tidak cukup informatif dengan penggunaan bahasa mandarin yang tidak familiar. Penelitian selanjutnya oleh Siti Khotijah (2016) menyatakan bahwa UNAIR mendapat nilai rata-rata sebesar 3,67 yang dikategorikan cukup kemudian pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,88, selanjutnya perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 4,19. Data tersebut berkaitan dengan tanda petunjuk yang ada di perpustakaan dalam mengakses layanan pada perpustakaan. Perpustakaan UNAIR mendapatkan nilai terendah 3,67 dibandingkan dengan perpustakaan ITS dengan nilai 4,19. Seperti yang dijabarkan dalam data tersebut bahwa perpustakaan UNAIR masih belum memprioritaskan memperbaiki kualitas

pada indikator ketersediaan sarana seperti tanda petunjuk dalam mengakses layanan dan rambu-rambu di perpustakaan.

Hasil penelitian terdahulu telah memaparkan fenomena-fenomena yang terjadi dalam penggunaan tanda di perpustakaan perguruan tinggi Universitas Airlangga di Surabaya. Menurut Yanuar Citra Suci (Suci,2017) terjadinya kesejangan antara pengguna dan perpustakaan dalam menggunakan serta menafsirkan tanda untuk menemukan informasi yang dicari. Permasalahan terjadi antara perpustakaan dan pengguna dikarenakan bahasa pada tanda tidak sesuai dengan sistem tanda yang dibuat oleh sebuah komunitas yang telah disepakati. Pengguna mengatakan perpustakaan harus melakukan perbaikan dalam menentukan sistem temu kembali informasi. Perpustakaan dalam menentukan sistem tanda terlalu taat pada pedoman dan aturan kepustakaan sehingga orientasi pada sistem tanda bukan pada pengguna. Pengguna mengalami kendala dengan memahami tanda yang telah ditentukan oleh perpustakaan karena menggunakan istilah yang tidak dipahami oleh pengguna dan tidak konsisten dalam menentukan subjek. Ketidakkonsistenan ini membuat selaku pengguna bingung dalam menemukan objek yang tepat untuk mencari koleksi agar hasil pencarian informasi sesuai dengan kebutuhannya. Menurut pengguna, perpustakaan terlalu didominasi oleh pedoman-pedoman tanpa memikirkan makna tanda yang dihasilkan dan terlalu kaku dalam menjalankan layanan yang ada. Adanya kesejangan yang terjadi antara pustakawan dan pengguna karena sistem temu kembali yang dihasilkan oleh tanda tidak berjalan dengan baik karena pengguna tidak menemukan informasi yang dibutuhkan.

Perbandingan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang diteliti yaitu penelitian terdahulu meneliti tentang letak tanda yang kurang strategis. Kendala dalam mengakses setiap ruangan layanan sehingga mereka cenderung bertanya pada pustakawan untuk dapat mengetahui layanan tersebut. Desain tanda yang pada perpustakaan ketinggalan zaman dan penggunaan bahasa yang tidak familiar bagi sebagian orang-orang. Penelitian yang diteliti sekarang permasalahan pada pemahaman dalam menafsirkan tanda di perpustakaan. Pemustaka mengalami

kendala dalam memahami tanda yang ditentukan oleh perpustakaan karena pemahaman pemustakan berbeda dengan sistem tanda yang diberikan oleh perpustakaan. Pemustaka merasa tanda di perpustakaan menggunakan istilah yang tidak dipahami oleh pengguna. Sehingga terjadinya ketidakpahaman akan tanda yang ada di perpustakaan. Dalam hal ini membuat penulis untuk mengkaji lebih dalam penelitian tentang perilaku pemustaka terhadap tanda yang dilakukan pada Perpustakaan Tinggi Negeri Surabaya, yaitu Perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam menyusun penelitian ini,yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat pemahaman yang mampu membuat pemustaka mudah memahami tanda tersebut?
2. Bagaimanakah tingkat keputusan pemustaka terhadap tanda ?

## **1.3 Tujuan**

Dari uraian rumusan masalah diatas maka penulis menyimpulkan tujuan dari pada penelitian ini yaitu :

1. Agar dapat mengetahui gambaran tanda di perpustakaan Universitas Airlangga di Surabaya.
2. Agar mengetahui proses pemahaman pemustaka seperti apa yang mampu membuat pemustaka mudah memahami tanda.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Akademis**

- a. Sebagai bahan masukan dalam melakukan penelitian terkait dengan perubahan perilaku pemustaka dalam memahami tanda di perpustakaan.
- b. Membantu dalam memberikan informasi dan berkontribusi lebih banyak dalam bidang ilmu informasi dan perpustakaan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Praktis**

- a. Penulis berharap penelitian ini bisa menjadi pedoman bagi perpustakaan untuk meningkatkan fasilitas dan memberikan layanan yang terbaik di perpustakaan Universitas Airlangga.
- b. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan lebih untuk perpustakaan Universitas Airlangga, untuk dapat mengetahui pentingnya pemahaman akan tanda dalam layanan perpustakaan yang ada.

## **1.5 Tinjauan Pustaka**

### **1.5.1 Perubahan Perilaku Pemustaka dalam Memahami Tanda.**

Perilaku menurut Hasan Mustafa (2012) merupakan suatu respon atau akibat yang dilihat atau dipahami seseorang. Perubahan perilaku adalah suatu paradigma bahwa manusia akan berubah sesuai dengan apa yang mereka pelajari atau dari apa yang mereka tangkap baik dari seseorang, tulisan, dan juga tanda (Afifah Harisah, 2008). Tanda adalah sesuatu yang berbentuk fisik yang dapat dilihat dan di dengar yang biasanya merujuk kepada sebuah objek atau aspek dari realitas yang ingin dikomunikasikan. Dalam berkomunikasi, seseorang menggunakan tanda untuk mengirim makna tentang objek dan orang lain akan menginterpretasikan tanda tersebut. Syaratnya komunikator dan komunikan harus mempunyai bahasa atau pengetahuan yang sama terhadap sistem tanda tersebut agar pemahaman dan komunikasi lancar (Mudjiyanto & Nur, 2013). Menurut Rini Suryatini (2008) menyatakan bahwa tanda sebagai alat untuk menyampaikan informasi kepada orang lain harus mempertimbangkan berbagai aspek seperti visibilitas, readibilitas dan legibilitas. Saat perhatian visual seseorang mengharapkan kemunculan suatu objek yang dikenal maka akan memiliki kemungkinan untuk lebih mudah dalam menemukan atau merespon saat objek yang diharapkan muncul, dari penglihatan yang ditangkap dari objek tersebut akan diingat dan tersimpan di dalam memori jangka pendek yang dimiliki oleh otak. Pengamatan atau perhatian salah satu bentuk perilaku kognitif, yaitu proses mengenal lingkungan dengan menggunakan lima alat indera seperti mata, telinga, lidah, hidung dan kulit. R: I-6 /ang dirasakan oleh alat indera kemudian

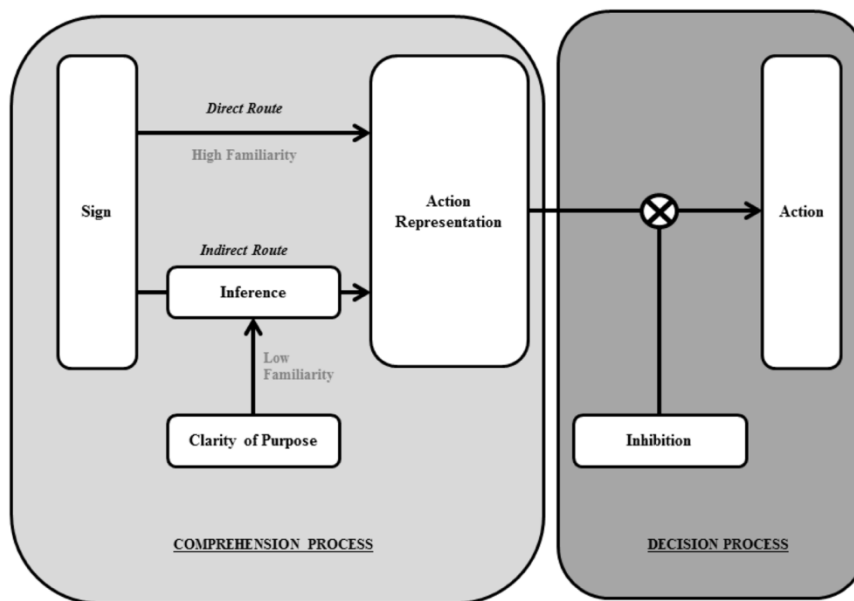
diteruskan ke pusat kesadaran yaitu otak dan kemudian diberikan makna/ penafsiran. Proses pengamatan itu berlangsung dengan tiga tahap ; pertama, penerimaan rangsangan oleh alat indera, kedua, pengiriman informasi ke pusat otak, ketiga, pemberian tafsiran terhadap rangsangan yang diterima (Saidah, 2009).

Dalam kajian yang dilakukan oleh Lauren H. Mandel (2013) ketika seseorang berjuang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan disekitarnya, maka ketika untuk menemukan jalan yang tepat dan akhirnya tersesat, individu tersebut akan menderita frustrasi, stress, merasa jengkel, menyalahkan diri sendiri, merasa bodoh, cemas, dan marah. Disebabkan lingkungan yang dibangun dimana orang-orang yang sudah masuk mungkin merasa frustrasi karena kurangnya informasi atau pengetahuan dan berkonsentrasi untuk menemukan petunjuk yang mereka butuhkan untuk memecahkan permasalahan informasi mereka daripada permasalahan pencarian jalan mereka. Salah satu contoh yaitu kecemasan pemustaka ketika berkunjung ke perpustakaan, Perpustakaan adalah lingkungan yang besar dan kompleks yang memiliki banyak kesamaan lingkungan dengan pusat perbelanjaan dan rumah sakit (Mandel, 2013). Menurut Endang Fatmawati (2019) kecemasan yang sering muncul seperti pemustaka merasa cemas ketika tidak memahami sistem yang ada di perpustakaan, pemustaka masih bingung tentang cara masuk ke perpustakaan, dan pemustaka tidak mengetahui teknik menemukan sumber informasi secara efektif dan efisien. Pada kasus yang di alami oleh pemustaka dikarenakan kecemasan untuk berkunjung ke perpustakaan sebab sama sekali belum mengenal pernah berkunjung ke perpustakaan, biasanya bagi pemustaka yang baru pertama kali berkunjung cenderung mengalami kecemasan terkait kebutuhan akses informasi. Gangguan kecemasan pada perilaku pemustaka seperti munculnya kekhawatiran, perasaan tidak menentu, kurang percaya diri, merasa tidak mampu pada diri sendiri, perasaan gelisah, mengalami kebingungan, mudah sekali lupa, terganggunya konsentrasi untuk berpikir dan yang terakhir ketakutan.

### **1.5.2 Perubahan Perilaku Pemustaka Dintinjau dari Teori *Two Stage Model*.**

Menurut Julia Meis dan Yoshihisa Kashima (2017) tanda adalah alat yang umumnya untuk mengubah perilaku dalam masyarakat, contohnya seperti tanda pada lalu lintas berkat adanya tanda mampu mengubah perilaku individu dalam meningkatkan penggunaan sabuk pengaman, menghindari tabrakan antar kendaraan, mengurangi kebut-kebutan dan tidak terjadinya konflik antara pejalan kaki dan pengguna kendaraan bermotor. Untuk tanda di kesehatan mampu mengubah perilaku individu untuk mendorong seks lebih aman dan menghindari adanya kecelakaan. Tanda untuk perlindungan lingkungan mengubah perilaku individu untuk mengurangi membuang sampah sembarangan dan meningkatkan daur ulang.

Dua tahap model teoritis proses tanda (*Two stage model of sign process*), memiliki 2 proses dalam perilaku tanda yaitu Proses pemahaman (*Comprehension Process*) dan Proses Keputusan (*Decision process*).



Gambar 1. *Two stage model of sign process*

Sumber : Julia Meis dan Yoshihisa Kashima,2017

Proses Pemahaman (*Comprehension process*) dalam proses tersebut bahwa pemahaman akan tanda dan direspresentasikan melalui tindakan yang terbentuk dalam pemahaman. Terjadinya proses pemahaman dimana ada yang memproses informasi dan yang memahami informasi begitu juga sebaliknya.



Dalam hal ini pemahaman membutuhkan kompetensi yang berbeda. Simbol adalah salah satu jenis tanda yang tidak menggunakan kata-kata. Pemahaman mengenai tanda membutuhkan pengamatan yang jeli untuk mengetahui arti dari simbol grafik. Tujuan simbol dan tanda untuk mengirimkan pesan tentang apa yang boleh atau tidak dilakukan, karena itu mirip dengan jenis komunikasi yang disebut arahan. Tanda sebagai alat komunikasi juga dapat dianggap sebagai alat untuk mengubah perilaku. Tanda-tanda itu dapat dianggap sebagai sesuatu yang mirip dengan jenis tindak tutur yang disebut arahan. Arahan didefinisikan sebagai upaya oleh pembicara untuk membuat pendengar melakukan tindakan tertentu. Ada dua proses di mana tulisan dapat berpengaruh pada penerimanya. Rute pertama adalah rute langsung (*direct route*) berupa pemahaman tentang makna literal, yaitu ‘apa yang dikatakan, itu yang dimaksud’, contohnya ketika ada tanda “daur ulang sampah” hal tersebut bisa dipahami oleh penerima sebagai arahan untuk mendaur ulang sampah, Ketika pembicara antara penerima dan pendengar maka terjadinya komunikasi saat seseorang menerima konteks tanda daur ulang tersebut dan memahami maksud yang disampaikan.

Rute kedua yaitu tidak langsung (*indirect route*) berbeda dengan rute langsung. Rute tidak langsung, tidak ada korespondensi eksplisit antara yang dikatakan dan yang dimaksud, contohnya, ketika seseorang berkata “ada tempat sampah di dalam ruangan”, jika menggunakan rute langsung (*direct route*) maka dapat menafsirkan ucapan sebagai informasi bahwa ada tempat sampah daur ulang dalam ruangan. Pemahaman rute tidak langsung tidak akan sampai pada interpretasi ini dari banyaknya keadaan, tetapi menyimpulkan bahwa pembicara mengarahkan untuk menempatkan barang daur ulang di tempat sampah daur ulang. Dalam hal ini, pembicara tidak mengatakan cara untuk melakukannya tetapi menyampaikan maksud dengan tersirat. Pendengar harus mengambil kesimpulan dalam mengartikan maksud pembicara. Permasalahan dari rute tidak langsung adalah penerima harus menyimpulkan dengan benar tindakan yang diminta. Kemudahan penarikan kesimpulan ini bergantung pada kejelasan pesan.

Rute langsung dan tidak langsung dapat terjadi tergantung pada sejauh mana penerima mengenal tanda tersebut. Kemungkinan individu tersebut telah

melihat suatu tanda berkali-kali sebelumnya dan sangat akrab dengan tanda itu sehingga terjadi rute langsung. Individu tersebut telah memiliki banyak pengalaman untuk mengolah informasi yang disajikan dalam tanda dan mengetahui maknanya. Tanda langsung dapat diterjemahkan ke dalam representasi tindakan, contoh tanda daur ulang pada barang yang dapat diolah kembali. Sebagian besar industri mengenalnya yang berfungsi sebagai pengingat langsung dari daur ulang dan kemungkinan besar terbentuknya representasi tindakan yang mengatakan “barang ini diolah kembali. Buang ke tempat sampah”. Orang yang tidak mengetahui tanda ini maka representasi tindakan tidak aktif dan tidak dapat melalui rute langsung, karena tidak terbiasa dengan tanda tersebut. Akibatnya, rute tidak langsung digunakan untuk mengambil kesimpulan arti yang dimaksudkan. Makna yang dimaksudkan cukup tidak jelas, hampir tidak mungkin untuk menebak artinya dan mengikuti arahnya tentang tindakan dilakukan. Individu yang tidak mengenal suatu makna tanda maka kegunaan tanda itu menjadi tidak jelas. Oleh karena itu, dalam kasus tanda yang tidak dikenal keefektifan, tergantung pemahaman pada tanda agar dapat disimpulkan dengan jelas.

Representasi Tindakan (*action representation*) adalah representasi psikologis dari tindakan atau kategori tindakan yang akan dilakukan dalam konteks tertentu. Dapat dijelaskan bahwa representasi tindakan merupakan struktur hierarki yang mencakup representasi kognitif dari suatu tujuan, sub-tujuan dan tindakan konkret biasanya dilakukan untuk mencapai tujuan dan sub-tujuan dalam mengingat konteks tindakan tersebut terjadi, contohnya jika individu melihat tanda gunakan air sebaik-baiknya maka representasi mengaktifkan aksi gunakan air sebaik-baiknya pada individu tersebut. Representasi tindakan ini diatur secara hirarki, sehingga tanda yang dirasakan dapat mengarahkan individu tersebut untuk melakukan penggunaan dan pengurangan air pada berbagai area dalam kehidupan sehari-hari, seperti mematikan kran setelah menggunakannya untuk menyiram tanaman, mematikan kran setelah mencuci, dan lainnya. Dengan kata lain, pemahaman tentang suatu tanda dan maksudnya kemungkinan besar akan menghasilkan aktivitas representasi tindakan termasuk informasi tentang

tujuan yaitu menggunakan air sebaik-baiknya, sub-tujuan yaitu mematikan setelah menggunakannya untuk menyiram tanaman dan mencuci. Representasi tindakan berisi organisasi hierarki dari tujuan, sub-tujuan dan perilaku. Dapat disimpulkan bahwa Representasi Tindakan (*action representation*) dapat dipelajari dan diakses dengan baik dalam pikiran.

Proses Keputusan (*Decision Process*) diartikan sebagai sebuah jawaban dari suatu masalah. Keputusan ini menjatuhkan pilihan untuk mengambil tindakan (*action*) atau inhibisi (*Inhibition*). inhibisi (*Inhibition*) adalah kesanggupan individu untuk mengurangi atau menghentikan tindakan yang tidak perlu dan memilih dan melakukan tindakan yang lebih baik (Sriyanti, 2011 : 22). Ketika seseorang melihat tanda “Hemat menggunakan air” maka hal tersebut akan merepresentasikan dalam tindakan (*action*) untuk tidak boros menggunakan air dalam pikirannya dengan mengurangi pemakaian air dalam kehidupan sehari-harinya. Dengan kata lain dengan memahami maksud tanda maka akan menghasilkan suatu tindakan (*action*) termasuk informasi yang diberikan dengan langkah-langkah perilaku konkret untuk mencapai maksud tanda tersebut. Dalam inhibisi (*Inhibition*) ketika seseorang tidak memahami makna tanda disebabkan adanya pemahaman psikologi berbeda maka tindakan yang diambil yaitu menyerah atau mengambil tindakan lain. Contohnya, Ketika ada tanda “ Jangan membuang sampah di lantai” maka pemahaman akan tanda secara besar menghalangi informasi yang disampaikan dalam hal kesulitan untuk mengambil sebuah kesimpulan dan tujuan tanda, sehingga mengambil tindakan untuk menyerah atau tidak peduli sama sekali. Dalam 2 model tersebut terdapat proses pemahaman menuju proses keputusan dengan representasi tindakan yang sesuai berdasarkan suatu tanda.

Pemustaka memiliki makna berbeda untuk memahami konteks sistem tanda. pemaknaan berbeda dalam memaknai teks dipengaruhi oleh apa yang dilihat dan pikirkan. Pemaknaan juga bergantung dari pengalaman serta pengetahuan yang dimiliki pada situasi tertentu. Ada 2 konteks yang mampu mempengaruhi pemustaka yaitu cakrawala serta historikalitasi, cakrawala merupakan sebuah pengetahuan yang dimiliki seseorang yang dipengaruhi oleh

latar belakang yang dimiliki seseorang. Untuk konteks historikalitas berupa kebiasaan yang menjadi sebuah pengalaman berperan pada masa lalu dan masa depan. Konteks inilah yang dapat mempengaruhi pemustaka dalam melakukan pemaknaan yang dihasilkan (Dewi, 2018). Pemustaka yang memiliki pengetahuan dan pengalaman akan lebih detail untuk dapat memaknai tanda di perpustakaan dari pada pemustaka yang lain karena sudah memiliki informasi yang cukup mengenai tanda di perpustakaan, sehingga memungkinkan pemustaka tersebut mampu untuk menafsirkan tanda dari pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki menuju tindakan yang seharusnya dilakukan. Sehingga interaksi pemustaka dengan tanda lebih mendalam dan rasa ingin tau yang besar. Disebutkan oleh Yanuar Citra Suci (2017) ada 3 tipe pemustaka dalam memaknai tanda yaitu detail-oriented user, intuitive user dan apathetic user. Detail-oriented user adalah pembaca teks yang melihat seluruh aspek pada objek yang terkait dan melakukan analisis sehingga menemukan makna yang mendalam, intuitive user adalah pembaca teks yang tidak memperhatikan seluruh aspek hanya beberapa saja terlihat dan tidak menganalisis makna secara mendalam. Apathetic user adalah pengguna yang apatis, apatis adalah ketidakpedulian individu dimana mereka tidak memiliki perhatian dan minat khusus terhadap sekelilingnya dan tidak memiliki minat.

## **1.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional**

### **1.6.1 Definisi Konseptual**

1. Perubahan Perilaku Pemustaka dalam Memahami Tanda.

Perubahan perilaku pemustaka merupakan hasil dari sisi psikologis dan respon emosional dari pemustaka saat memahami dan memberikan penilaian terhadap tanda. Dalam hal ini perubahan perilaku pemustakan ditinjau dari two stage model. Perubahan perilaku terjadi dikarenakan pengaruh tanda sebagai alat untuk mengubah perilaku. Pemahaman tanda cenderung menghasilkan aktivasi termasuk informasi dengan langkah-langkah perilaku konkret untuk mencapai apa yang diminta dalam tanda tersebut

A. Proses Pemahaman (*Comprehension process*)

Proses Pemahaman merupakan suatu proses ketika pemustaka dapat memahami tanda karena adanya kemudahan tanda dalam memberi informasi dan pemustaka mampu menangkap informasi tersebut dengan benar. Ada dua proses pemahaman pada penerima, yaitu.

a) Rute Langsung (*direct route*)

Proses ketika pemustaka merasa familiar terhadap tanda yang ada di perpustakaan sehingga secara langsung dapat dipahami dengan mudah dengan konteks tanda yang telah diberikan

b) Rute Tidak Langsung (*indirect route*)

Proses ketidak familiarnya pemustaka terhadap tanda menyebabkan pemustaka harus menyimpulkan dengan benar maksud maupun tindakan yang benar dari tanda tersebut

B. Proses Keputusan (*Decision Process*)

Proses keputusan merupakan suatu representasi dari hasil pemikiran dan pemahaman pemustaka saat menangkap informasi dari tanda. Hasil pemikiran pemustaka tersebut berupa alternatif tindakan (*action*) yang dipilih meskipun terdapat halangan (*Inhibition*). Tindakan (*action*) merupakan hasil dari pemahaman dan pemikiran dari tanda sehingga menghasilkan informasi langkah-langkah perilaku yang konkret untuk mencapai tujuan yang diminta dalam tanda tersebut. Halangan atau hambatan (*Inhibition*) dapat menyebabkan tindakan berbeda yang diambil oleh seseorang sehingga akhirnya melakukan tindakan lain dari yang seharusnya.

### 1.6.2 Definisi Operasional

a. Perubahan Perilaku Pemustaka dalam Memahami Tanda.

1. Proses Pemahaman (*Comprehension Process*)

a) Rute Langsung (*Direct Route*)

- Mengetahui maksud yang ditunjukkan oleh tanda
  - Mudah mengambil kesimpulan pada informasi yang disampaikan oleh tanda
  - Dapat mengartikan penjelasan informasi yang diberikan oleh tanda
  - Dapat menerjemahkan tujuan dari informasi yang disampaikan oleh tanda
  - Mengenal tanda dari segi desain dan jenisnya
  - Dapat menilai tanda sudah efektif
  - Tidak perlu melakukan interaksi secara langsung
  - Dapat menjelaskan informasi yang disampaikan oleh tanda
- b) Rute Tidak Langsung ( Indirect Route)
- Mencari tahu penjelasan lebih lanjut terkait dengan informasi yang disampaikan oleh tanda
  - Melakukan interaksi dengan bertanya terhadap informasi yang disampaikan oleh tanda
  - Sukar dalam memahami informasi
  - Mengambil kesimpulan atas informasi yang diberikan oleh tanda.

## 2. Proses Keputusan (*Decision Process*)

- Mempertimbangkan Kebutuhan yang diambil
- Keuntungan yang di dapat menggunakan tanda
- Menggunakan keputusan yang diambil untuk mengikuti arahan dari tanda.
- Merasa puas dengan keputusan yang diambil
- Menyesali mengambil keputusan untuk mengikuti arahan dari tanda
- Merasa tindakan mengikuti tanda yang dilakukan benar
- Merasa kesusahan dalam menggunakan tanda

- Menyerah menggunakan tanda sebagai pedoman penunjuk arah
- Mengambil keputusan berdasarkan pengalaman.

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif. Metode kuantitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan. Menurut Burhan Bungin (2001) mengatakan penelitian kuantitatif mementingkan kedalaman data yang di peroleh. Metode yang digunakan yaitu metode angket. Metode angket yang dilakukan secara online menggunakan google form dan disebarakan di berbagai platform media sosial. Metode ini dipilih untuk dapat mengetahui gambaran contoh tentang perubahan perilaku pemustaka dalam memahami tanda pada perpustakaan Universitas Airlangga.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ialah Perpustakaan perguruan tinggi yaitu Universitas Airlangga lokasi ini dipilih dikarenakan diataranya ada fenomena bahwa dalam penelitian yang dipilih di temukan adanya tanda yang digunakan masih bersifat seadanya tanpa ada konsep yang jelas. Terjadinya kesejangan antara pengguna dan perpustakaan dalam menggunakan dan menafsirkan tanda untuk menemukan informasi yang dicari. Permasalahan terjadi antara perpustakaan dan pengguna dikarenakan bahasa pada tanda tidak sesuai dengan sistem tanda yang dibuat oleh sebuah komunitas yang telah disepakati. Pengguna mengatakan perpustakaan Universitas Airlangga harus melakukan perbaikan dalam menentukan sistem temu kembali informasi. Perpustakaan Universitas Airlangga dalam menentukan sistem tanda terlalu taat menggunakan pedoman dan aturan kepustakaan sehingga

orientasi pada sistem tanda bukan pada pengguna. Pengguna merasa kesulitan dengan tanda yang telah ditentukan oleh perpustakaan karena menggunakan istilah yang tidak dipahami oleh pengguna dan tidak konsisten dalam menentukan subjek. Ketidakkonsistenan ini membuat selaku pengguna bingung dalam menemukan objek yang tepat untuk mencari koleksi agar hasil pencarian informasi sesuai dengan kebutuhannya.

### 1.7.3 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (sugiyono,2005). Berdasarkan dari judul penelitian yang digunakan maka populasi yang diambil adalah mahasiswa aktif prodi Ilmu Informasi dan Perpustakaan (2016-2019) Universitas Airlangga. Jumlah populasi seluruh mahasiswa IIP angkatan 2016 yang berjumlah 87 mahasiswa. Seluruh populasi mahasiswa IIP angkatan 2017 yang berjumlah 98 mahasiswa. Seluruh populasi mahasiswa IIP angkatan 2018 yang berjumlah 98 mahasiswa. Terakhir seluruh populasi mahasiswa Fisip angkatan 2019 yang berjumlah 100 mahasiswa.

**Tabel I.1**

**Jumlah populasi mahasiswa Ilmu Informasi dan Perpustakaan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Populasi</b>
2016	86
2017	98
2018	98
2019	100
<b>Jumlah Total</b>	<b>382</b>

*Sumber : Hasil wawancara*

### 1.7.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik sampling dengan setiap



anggota populasi memiliki peluang sama yang dipilih menjadi sampel. Pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah suatu sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian dari suatu populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Triyono & Dharma, 2018). Jumlah total populasi mahasiswa ilmu informasi dan perpustakaan sebanyak 382 orang. Menghitung ukuran sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Taro Yamane.

Rumus Taro Yamane sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d<sup>2</sup> = Presesi yang ditetapkan (batas ketelitian 10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{382}{382 (0,1^2) + 1} \\ &= \frac{382}{4,82} = 79,25 = 79 \text{ ( Untuk kesempurnaan penelitian dibulatkan 100 )} \end{aligned}$$

Menurut Sandu Siyoto (2015) bahwa jumlah ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian antara 30 sampai 500 responden, berdasarkan perhitungan diatas maka sampel yang menjadi responden dalam penelitian sebanyak 100 orang. Selanjutnya menetapkan jumlah sampel dari tiap angkatan menggunakan rumus :

$$\text{Sampel (n)} = \frac{\text{Jumlah populasi jurusan x jumlah semua sampel}}{\text{Jumlah Populasi Keseluruhan}}$$

Jumlah populasi mahasiswa Ilmu Informasi dan perpustakaan angkatan 2016 yang berjumlah 86 mahasiswa.

$$n = \frac{86 \times 100}{382} = 22,51 = 23$$

Jumlah populasi mahasiswa Ilmu Informasi dan perpustakaan angkatan 2017 yang berjumlah 98 mahasiswa.

$$n = \frac{98 \times 100}{382} = 25,65 = 26$$

Jumlah populasi mahasiswa Ilmu Informasi dan perpustakaan angkatan 2018 yang berjumlah 98 mahasiswa.

$$n = \frac{98 \times 100}{382} = 25,65 = 26$$

Jumlah populasi mahasiswa Ilmu Informasi dan perpustakaan angkatan angkatan 2019 yang berjumlah 100 mahasiswa.

$$n = \frac{100 \times 100}{382} = 26,17 = 26$$

**Tabel I.2**

**Jumlah sampel mahasiswa Ilmu Informasi dan Perpustakaan**

Tahun	Jumlah Populasi	Sampel
2016	86	23
2017	98	26
2018	98	26
2019	100	26
<b>Jumlah Total</b>	382	100

### 1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah instrument dalam proses mengumpulkan keterangan atau bahan yang dapat dijadikan untuk dasar penelitian (Herdayati : 2019). Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Penelitian kali ini adalah tertutup, dimana responden telah diberikan alternatif jawaban oleh peneliti. Responden tinggal memilih jawaban yang menurutnya sesuai dengan realitas yang dialaminya

( Kriyantono, 2007). Tingkat perilaku pemustaka terhadap tanda yang berada di lingkungan perpustakaan terhadap pengguna didasarkan pada hasil kuesioner yang diajukan kepada sampel dari populasi yang ada. Kuesioner yang diberikan kepada responden untuk mengetahui Proses Pemahaman ( *Comprehension Process*) dan Proses Keputusan (*Decision Process*), Setiap pernyataan dan pertanyaan dari kuesioner (angket) tersebut akan dihubungkan dengan jawaban yang berupa dukungan atau pernyataan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata (Kriyantono,2007). Dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) kategori jawaban setuju (S), Sangat setuju (SS), netral (N), Tidak Setuju (TS) dan yang terakhir Sangat Tidak Setuju (STS).

Pengumpulan data sekunder pada penelitian ini yaitu :

#### a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam mengamati secara langsung kegiatan yang berlangsung di lapangan. Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi sebelum penelitian berlangsung. Observasi ini dilakukan untuk mendukung data primer yang telah diperoleh.

#### b. Studi Pustaka

Menggunakan literature terdahulu untuk menyesuaikan dengan penelitian yang diteliti. Dalam penggunaan literature dapat dilakukan dengan cara menelusuri isi bacaan, menelaah dan mengutip bagian-bagian yang sesuai dengan penelitian ini.

### 1.7.6 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan untuk data yang sudah terkumpul dalam penelitian ini adalah melalui tahapan berikut.

#### 1. Tahap editing

Setiap data yang masuk akan dikerjakan dan memeriksa apakah lengkap tidaknya kuisisioner yang diisi, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian atau permasalahan kata antara satu pertanyaan ke pertanyaan lainnya, relevansi jawaban, dan keseragaman data.

#### 2. Tahap coding

Mengklasifikasi jawaban responden menurut pernyataan yang disusun. Untuk memperjelas jawaban responden dengan membuat tabel frekuensi. Setelah itu analisa yang didapatkan pada penelitian ini yaitu dengan cara mendeskripsikan dan menjelaskan temuan data dari tabel frekuensi pada temuan data. Proses analisa dilakukan agar dapat mendeskripsikan temuan data berdasarkan interpretasi penulis sesuai dengan instrumen yang telah dijawab oleh responden.

### **1.8 Analisis Data**

Analisis data adalah upaya dalam mencari dan menata secara sistematis catatan dari hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman bagi peneliti tentang kasus yang diteliti dan disajikan sebagai sebuah penemuan bagi orang lain. Meningkatkan pemahaman tersebut perlunya analisis dilanjutkan dengan upaya mencari makna (Rijali, 2018). Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis kuantitatif deskriptif. Analisis kuantitatif deskriptif adalah meringkas data dalam suatu angka, tabel atau grafik sehingga memberikan informasi yang penting sebagai dasar pengambilan keputusan yang spesifik (Manfaat, 2018). Pada hasil penelitian yang merupakan data mengenai perubahan perilaku pemustaka dalam memahami tanda perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya dari data tersebut diambil jawaban kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Alat analisis yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala psikometrik yang

digunakan dalam kuisioner. Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikomninasikan sehingga membentuk menjadi sebuah skor/nilai yang merepresentasikan data, jumlah atau rata-rata dari semua butir pertanyaan yang digunakan (Much, Subroto, Farisa, & Haviana, 2016). Untuk alat pengukuran variabel pada penelitian ini yaitu menggunakan cara sebagai berikut :

$$I (\text{interval}) = \frac{R}{K}$$

Dengan keterangan sebagai berikut :

I = Interval

R = Range

K = Kelas

Maka,  $I = R/K = 5 - 1/5 = 0,80$

Perhitungan dapat mengetahui skor atau tingkatan dari jawaban responden sebagai berikut :

- a. Sangat Tinggi = 4,21 - 5,00
- b. Tinggi = 3,41 - 4,20
- c. Sedang = 2,61 - 3,40
- d. Rendah = 1,81 - 2,60
- e. Sangat Rendah = 1,00 - 1,80