

## Perilaku Pencarian Informasi Peserta Pendidikan *Management Trainee* di Perusahaan Perbankan

Nabila Riskha Amalia<sup>1</sup>, Edwin Rizal<sup>2</sup>, Andri Yanto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Padjadjaran (UNPAD), Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Padjadjaran (UNPAD), Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Padjadjaran (UNPAD), Indonesia

DOI: <http://dx.doi.org/10.26623/jisl.v5i1>

### Info Artikel

### Abstrak

*Sejarah Artikel:*

Disubmit 04-07-2024

Direvisi 04-07-2024

Disetujui 04-09-2024

*Keywords:*

*Information; Management Trainee; Seeking Behaviour*

Pendidikan *Management Trainee* (MT) menjadi pelatihan yang ada di salah satu perusahaan perbankan. Pada tahapan akhir pendidikan akan didapati tiga peserta lulusan terbaik dari setiap angkatan yang dilihat dari akumulasi nilai selama pendidikan. Peserta secara tidak langsung dituntut untuk aktif secara mandiri dalam memenuhi kebutuhan informasi. Hal ini menjadi menarik dibahas mengenai perilaku pencarian informasi peserta pendidikan MT. Penelitian bertujuan untuk mengetahui perilaku pencarian informasi peserta Pendidikan MT di Perusahaan Perbankan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penentuan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan perilaku pencarian informasi dilakukan dengan: (1) *Starting*, tahapan awal pencarian dengan menentukan topik pembahasan makalah komprehensif, (2) *Chaining*, pencarian referensi dilakukan secara *backward chaining* dan *forward chaining*, (3) *Browsing*, penelusuran terarah pada sumber informasi diantaranya diskusi dengan ahli, buku, dan menelusur jurnal di internet, (4) *Differentiating*, menyaring informasi yang sudah dikumpulkan dengan memperhatikan kualitas informasi, (5) *Monitoring*, memantau perkembangan informasi dan memilih informasi terbaru untuk digunakan, (6) *Extracting*, informasi diperiksa sumbernya, dibaca, dan mengutip informasi sesuai kebutuhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat sebagian lain yang berbeda dalam melakukan pencarian informasi, sehingga menjadikan adanya perbedaan informasi yang didapatkan oleh peserta.

### Abstract

*Management Trainee (MT) education is a training that exists in one of the banking companies. In the final stage of education, there will be three best graduates from each batch regarding accumulated scores during education. Participants are indirectly required to be active independently in meeting information needs. It is interesting to discuss the information seeking behavior of MT education participants. The study aims to determine the information seeking behavior of MT Education participants in Banking Companies. The research used a qualitative method with a case study approach. Determination of informants was carried out by purposive sampling method. Data collection techniques with observation, interviews, and*

*documentation. The results showed that information seeking behavior was carried out by: (1) Starting, the initial stage of the search by determining the topic of discussion of a comprehensive paper, (2) Chaining, reference searches are carried out by backward chaining and forward chaining, (3) Browsing, directed searches on information sources including discussions with experts, books, and searching journals on the internet, (4) Differentiating, filtering information that has been collected by paying attention to the quality of information, (5) Monitoring, monitoring the development of information and selecting the latest information to use, (6) Extracting, information is checked for sources, read, and citing information as needed. Thus, it can be concluded that others differ in conducting information searches, thus making differences in the information obtained by participants.*

---

□ Alamat Korespondensi:

e-ISSN: 2723-2778

E-mail: [nabila19005@mail.unpad.ac.id](mailto:nabila19005@mail.unpad.ac.id)

## PENDAHULUAN

Pendidikan *Management Trainee* (MT) merupakan salah satu jenis pendidikan yang ada di perusahaan perbankan milik negara. Pendidikan tersebut ditujukan bagi para peserta program MT yang telah lolos pada tahap rekrutmen. Sebelum terjun langsung untuk kerja di perusahaan, para peserta wajib untuk mengikuti pendidikan MT. Program MT dibuka untuk menjangkau talenta baru yang siap dalam menghadapi tantangan bisnis saat ini hingga masa mendatang. Program tersebut dapat diikuti oleh para *fresh graduate* jenjang S-1 dan S-2 dari berbagai universitas dalam serta luar negeri.

Program rekrutmen ini terbagi menjadi dua jenis mengikuti juga dengan pendidikannya yang terbagi dalam dua kelas, diantaranya kelas MT umum dan kelas MT khusus IT (*Information Technology*). Lulusan peserta yang berasal dari bidang studi ekonomi, psikologi, teknik, hukum, pertanian, komunikasi dimasukkan dalam kelas MT umum. Pada kelas MT khusus IT berisi para peserta lulusan program studi teknologi, *science, engineering*, dan matematika.

Pada perusahaan tersebut disusunlah unit kerja di bawah direktorat HR (*Human Resource*) yang berperan dalam bagian pelaksanaan pendidikan. Susunan kegiatan pendidikan yang telah disusun akan diserahkan kepada unit kerja tersebut untuk menjalankan. Unit kerja ini juga memiliki tugas dalam merancang kegiatan pendidikan diantaranya bahan ajar, metode belajar dan media penyimpanan. Terdapat tim pelaksana yang menjalankan kegiatan pendidikan secara langsung berkomunikasi dengan peserta di lapangan. Pendidikan ini dilakukan secara terencana, efektif, efisien, tepat sasaran, dan berkelanjutan.

Pendidikan MT yang ada di perusahaan ini bertujuan untuk dapat membentuk sumber daya manusia yang siap menjadi pemimpin dalam dunia kerja. Kegiatan ini menjadi jenis pendidikan dengan periode yang cukup panjang sekitar enam bulan. Pendidikan MT terdiri dari lima tahapan, diantaranya tahap 1 (pengenalan perusahaan), tahap 2 (operasi perbankan), tahap 3 (bisnis perbankan), tahap 4 (pelatihan kerja), dan tahap 5 (ujian komprehensif). Peserta akan mendapatkan pengalaman kerja secara langsung pada tahapan pelatihan kerja. Tahapan ujian komprehensif diberikan sebagai tugas akhir peserta pendidikan dengan pembuatan makalah.

Kegiatan pembelajaran menjadi aktivitas nyata yang dihadapi oleh peserta pendidikan MT di setiap harinya. Aktivitas pembelajaran tidak hanya ditemukan di dalam kelas, melainkan juga di luar kegiatan pengajaran. Peserta dapat melakukan interaksi oleh pengajar secara langsung di luar kelas. Proses pembelajaran dilakukan secara interaktif agar peserta tidak jenuh dalam mengikuti kegiatan pendidikan.

Tahap pelatihan kerja dapat membuka kesempatan bagi peserta untuk berkolaborasi dengan pengajar pada suatu *project*. Peserta pendidikan pada tahapan pelatihan kerja akan akan disebar di berbagai kantor cabang yang dimiliki perusahaan. Tahapan tersebut diikuti oleh peserta setidaknya dalam kurun waktu 60 hari kerja. Pelatihan kerja ini dibuat sebagai tahap pengenalan lingkungan kerja dan menambah pengalaman kerja peserta di perusahaan.

Setelah menyelesaikan tahapan pelatihan kerja, selanjutnya peserta masuk ke dalam tahapan akhir yaitu ujian komprehensif. Setiap tahapan yang telah disusun dalam rangkaian pendidikan ini memiliki bobot nilai yang berbeda-beda, salah satunya yang perlu diperhatikan adalah tahap kelima ujian komprehensif. Tahapan ini memiliki bobot penilaian tertinggi hingga 40%, sehingga setiap peserta perlu mempersiapkan dengan baik. Peserta juga akan diberikan fasilitas mentoring oleh pembimbing saat penyusunan makalah komprehensif. Bahasan makalah komprehensif ialah hal-hal yang berkaitan dengan inovasi baru yang akan dibuat oleh setiap peserta yang tentunya harus berbeda-beda.

Pendidikan MT menuntut setiap pesertanya untuk aktif secara mandiri dalam proses pembelajaran yang menunjang kegiatan akademik. Peserta pendidikan melakukan pencarian informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Pembelajaran di kelas tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi. Kegiatan belajar mengajar yang ada setiap harinya, menjadikan adanya peningkatan kebutuhan informasi peserta. Perusahaan telah mendukung kegiatan pendidikan dengan menyediakan beberapa sumber informasi. Sumber informasi dapat dimanfaatkan oleh peserta pendidikan dalam bentuk fisik (perpustakaan) dan digital (*Learning Management System/LMS* dan *E-library*).

Sumber informasi fisik yang dapat digunakan oleh peserta yaitu perpustakaan yang ada di perusahaan. Perpustakaan ini memiliki ±3.000 jumlah eksemplar koleksi fisik dengan jenis koleksi yang meliputi buku teks, terbitan berseri (karya ilmiah), referensi (laporan dan program perusahaan), karya fiksi, ensiklopedia, dan kamus. Penyediaan sumber informasi digital juga tidak kalah penting di era kemajuan teknologi.

Sumber informasi digital yang disediakan dalam aplikasi menjadi salah satu bentuk penyesuaian kegiatan pendidikan terhadap perkembangan. Aplikasi yang dapat mendukung proses pencarian informasi

peserta pendidikan yaitu *LMS* dan *e-perpus*. *LMS* merupakan aplikasi yang berisi beragam materi pendidikan untuk mendukung pembelajaran digital. Peserta pendidikan dapat mengakses materi modul pembelajaran yang ada di *LMS* tanpa mengenal jarak dan waktu. *LMS* dibuat dengan tampilan yang akan memudahkan penggunaannya dalam mengeksplor fitur dan fungsinya. Terdapat juga pantauan progres belajar yang dapat dilihat oleh setiap peserta. Peserta pendidikan dapat berinteraksi dengan peserta lainnya yang sedang melakukan pembelajaran pada materi yang sama melalui aplikasi tersebut. Selain itu, perusahaan juga telah melanggan *e-perpus* untuk dapat menambah informasi yang dibutuhkan oleh peserta pendidikan. Sumber informasi digital diharapkan dapat mendukung model pembelajaran masa kini dengan berbagai perangkat.

Pilihan informasi yang telah disediakan baik sumber informasi fisik dan digital milik perusahaan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi peserta pendidikan. Terlebih lagi sumber informasi ini tidak hanya dapat dimanfaatkan pada saat proses pengerjaan makalah komprehensif, melainkan juga kegiatan pendidikan lainnya yang ada di perusahaan.

Adanya kebutuhan informasi yang tinggi pada kegiatan akademik dapat memotivasi peserta pendidikan untuk melakukan pencarian informasi. Keberhasilan peserta pendidikan dalam melakukan pencarian informasi terlihat dari penggunaan informasi yang berkualitas. Pada akhir pendidikan akan didapati peserta lulusan terbaik dengan melihat akumulasi nilai dari setiap tahapan yang ada selama menjalani pendidikan. Peserta lulusan terbaik pendidikan harusnya dapat memahami pencarian informasi dengan baik dengan memanfaatkan sumber informasi secara efektif. Hal ini menjadi menarik untuk dibahas mengenai perilaku pencarian informasi pada peserta lulusan terbaik pendidikan MT.

Berkembangnya ilmu pengetahuan menjadikan terciptanya jutaan informasi setiap harinya, kondisi ini dalam bidang informasi dikenal dengan ledakan informasi (*information explosion*). Setiap individu perlu untuk memahami pemilihan informasi yang akan digunakan utamanya dalam proses pengambilan keputusan. Informasi menjadi kebutuhan dasar yang diperlukan oleh setiap orang dalam mendukung aktivitasnya sehari-hari. Perbedaan kebutuhan informasi seseorang tergantung dari masalah yang dihadapinya.

Upaya individu dalam mendapatkan informasi pada bidang studi ilmu perpustakaan dikenal dengan sebutan perilaku pencarian informasi (*information seeking behavior*). Perilaku pencarian informasi merupakan tindakan yang dilakukan secara sengaja guna mencari informasi sebab adanya kebutuhan dalam mencapai tujuan (Wilson, 2000). Pencarian informasi dipengaruhi dari adanya kesadaran seseorang dalam memenuhi kebutuhan informasi. Kebutuhan informasi yang tinggi dapat memunculkan semakin tingginya pencarian informasi.

Riset mengenai perilaku pencarian informasi mayoritas dilakukan pada bidang pendidikan, terutama pada perguruan tinggi dan sekolah. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan dan Irhandayaningsih (2023), serta Maharani et al. (2023), membahas perilaku pencarian informasi pada mahasiswa dan siswa sekolah dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Adapun terdapat juga penelitian yang membahas perilaku pencarian informasi pada lintas generasi, seperti penelitian yang dilakukan oleh Erlianti (2020) serta Sander dan Masruri (2020), yaitu mengenai perilaku pencarian informasi pada generasi Z dan generasi milenial khususnya pada mahasiswa yang masuk dalam generasi tersebut. Terdapat riset lainnya yang berfokus pada perilaku pencarian informasi profesi seperti penelitian oleh Clarke et al. (2013), membahas perilaku pencarian informasi dokter dan perawat di layanan kesehatan.

Kelima riset terdahulu memiliki subjek penelitian yang berbeda-beda. Namun, terdapat kesamaan dalam fokus penelitiannya mengenai perilaku pencarian informasi. Teori yang dipakai mengacu pada karakteristik pencarian informasi David Ellis, diantaranya *starting*, *chaining*, *browsing*, *differentiating*, *monitoring*, dan *extracting*. Hasil riset menunjukkan terdapat sebagian lainnya yang berbeda dalam melakukan pencarian informasi, hal ini menjadikan adanya perbedaan dalam informasi yang didapatkan. Berdasarkan riset yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti menemukan belum ada yang membahas perilaku pencarian informasi peserta pendidikan MT di suatu perusahaan.

Informasi berguna dalam kehidupan manusia untuk membantu pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan menjawab berbagai pertanyaan. Kebutuhan informasi dapat memotivasi seseorang untuk melakukan pencarian. Pemenuhan kebutuhan informasi dapat menciptakan perilaku yang berbeda-beda pada setiap individu.

## **METODE**

Pada penelitian ini membahas perilaku pencarian informasi peserta Pendidikan MT pada salah satu perusahaan perbankan di Indonesia. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan

pendekatan studi kasus. Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap mengetahui dan menguasai objek yang diteliti. Adapun, kriteria informan yang telah ditetapkan, sebagai berikut:

1. Peserta Pendidikan MT yang telah menyelesaikan ujian komprehensif dari setiap angkatan pada batch terakhir
2. Peserta Pendidikan MT yang mendapatkan predikat lulusan terbaik dari setiap angkatan pada batch terakhir
3. Bersedia menjadi informan dalam penelitian

Informan penelitian ini ialah peserta lulusan terbaik dari setiap angkatan dalam satu batch. Peneliti menemukan tiga peserta lulusan terbaik yang diambil dari setiap angkatan untuk dijadikan informan. Objek pada penelitian ini ialah inti dari permasalahan yang diteliti yaitu perilaku pencarian informasi pada peserta lulusan terbaik pendidikan MT di salah satu perusahaan perbankan di Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perilaku pencarian informasi peserta pendidikan MT di salah satu perusahaan perbankan di Indonesia. Perilaku pencarian informasi peserta dilihat pada saat proses pengerjaan tahapan akhir pendidikan yaitu ujian komprehensif. Akan dijelaskan perilaku pencarian informasi peserta mulai dari *starting* (pencarian awal informasi), *chaining* (pencarian referensi), *browsing* (penelusuran terarah pada sumber informasi), *differentiating* (penyaringan informasi), *monitoring* (memantau perkembangan informasi), dan *extracting* (pengolahan informasi).

### 1. *Starting*

Tahapan pencarian informasi diawali dari proses *starting*. Awal pengembangan suatu penelitian dalam hal ini guna penyusunan makalah komprehensif dibutuhkan topik bahasan atau judul penelitian. Tahapan awal ini dilakukan oleh informan dengan menentukan topik bahasan dengan mencari permasalahan yang dapat dikembangkan menjadi suatu inovasi. Setiap peserta diharuskan memiliki topik yang berbeda untuk menyusun makalah komprehensif.

Pencarian informasi didasari dari adanya dorongan dalam diri seseorang untuk memenuhi kebutuhan informasi. *Starting* merupakan kegiatan yang dilakukan pertama kali oleh pengguna untuk mencari suatu pembahasan dengan melihat literatur terdahulu ataupun orang lain yang ahli pada suatu bidang keilmuan (Erlianti, 2020). Penemuan informasi pada tahapan ini menjadi langkah awal dalam mengembangkan suatu topik penelitian.

Pencarian informasi peserta pendidikan MT dilatarbelakangi oleh adanya tugas pembuatan makalah komprehensif. Ujian komprehensif dalam pendidikan ini disebut sebagai tahapan akhir yang memiliki bobot penilaian paling besar. Penilaian tersebut dilihat dari inovasi yang dikembangkan masing-masing peserta yang disajikan dalam bentuk makalah. Makalah komprehensif ini nantinya akan dinilai dan dipresentasikan secara langsung kepada penguji.

Penyusunan makalah komprehensif pada tahapan *starting* dilakukan dengan menentukan topik dan judul bahasan. Pada saat proses penentuan topik makalah komprehensif, setiap peserta pendidikan tentu saja membutuhkan informasi guna penyelesaian tugas tersebut. Topik makalah komprehensif peserta pendidikan MT pada perusahaan ini biasanya berkaitan dengan bidang pelayanan perbankan. Makalah komprehensif dibuat untuk mencari inovasi baru guna meningkatkan program yang telah ada atau yang sedang dalam pengembangan. Hal ini dilakukan sebab topik makalah rata-rata diambil dari hasil evaluasi yang ditemukan peserta pada saat kegiatan pelatihan kerja. Penentuan topik dan judul makalah komprehensif dilakukan untuk membatasi pembahasan dalam makalah yang dibuat.

Setiap peserta melalui kegiatan *starting* dengan cara yang berbeda-beda. Salah satu caranya ialah dengan melakukan diskusi secara dengan pekerja internal yang ada, termasuk pekerja yang ada di tempat penempatan pelatihan kerja peserta. Pelatihan kerja dilakukan di kantor cabang perusahaan yang tersebar di seluruh Indonesia. Biasanya tempat pelatihan kerja disesuaikan dengan domisili dari masing-masing peserta. Tahapan pelatihan kerja menjadi tahapan yang perlu dijalani sebelum membuat makalah komprehensif.

Diskusi yang dilakukan oleh peserta dilakukan untuk mendapatkan suatu gambaran mengenai permasalahan yang ada di perusahaan. Hasil diskusi tersebut digunakan oleh peserta sebagai bahan masukan dalam menentukan judul makalah komprenya. Diskusi dilakukan secara langsung dengan orang-orang terkait, dalam hal ini ialah karyawan yang telah ahli di bidangnya. Permasalahan yang ditemukan dari hasil diskusi dengan pekerja internal yaitu berkaitan dengan monitoring kualitas kredit, rendahnya penggunaan aplikasi digital *marketplace* yang dimiliki perusahaan, dan sistem penanganan komplain yang terintegrasi pada suatu aplikasi.

Kegiatan diskusi dilakukan tidak hanya pekerja yang ada di kantor, melainkan juga dengan pekerja di lapangan, bahkan meluas hingga ke nasabah. Pekerja lapangan termasuk juga bagian dari perusahaan yang berkomunikasi secara langsung dengan nasabah dalam pemberian layanan dan penawaran produk. Diskusi yang dilakukan secara luas ke pekerja lapangan ini bertujuan untuk menambah pengetahuan peserta mengenai permasalahan yang ada di sekitarnya, sehingga peserta dapat menemukan inovasi yang sekiranya bisa dikembangkan.

## **2. Chaining**

*Chaining* merupakan cara utama yang digunakan untuk melakukan pencarian referensi. Kegiatan yang dilakukan dalam tahapan *chaining* ialah dengan mengikuti sitasi yang ditemukan dalam suatu literatur, melakukan pengutipan, serta berbagai bentuk perujukan antar dokumen lainnya. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pencari informasi dalam menemukan bahan rujukan lain yang berkaitan dengan topik bahasan. Tahapan ini menjadi salah satu cara efektif yang dapat digunakan untuk melakukan pencarian informasi.

Pada tahapan *chaining* terdapat dua cara yang dapat dilakukan, diantaranya yaitu *backward chaining* dan *forward chaining* (Ellis et al., 1993). Proses *backward chaining* dilakukan oleh peneliti dengan menjadikan sumber penelitian sebelumnya sebagai referensi awal atau acuan untuk mendapatkan sumber lainnya, misalnya dengan melihat kutipan dalam suatu jurnal. Sedangkan, proses *forward chaining* dilakukan apabila peneliti telah menetapkan penelitiannya, kemudian dilakukan pencarian referensi misalnya dengan bertanya langsung kepada pustakawan di perpustakaan, selain itu juga bisa dengan mencari informasi dari narasumber asli sesuai bidangnya. Tahapan ini membutuhkan kemampuan peneliti dalam merangkai kata kunci untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya. Penentuan kata kunci dapat dilakukan dengan menggunakan pemahaman masing-masing.

Proses *chaining* pada peserta MT dilakukan dengan menggunakan dua cara diantaranya *backward chaining* dan *forward chaining*. Hal yang dilakukan oleh peserta dalam menemukan referensi lainnya ialah dengan melihat makalah komprehensif batch sebelumnya dan jurnal penelitian sejenis (*backward chaining*). Peserta dapat menemukan rujukan lainnya dengan menggunakan satu acuan utama yang berkaitan dengan bahasan. Selain itu, terdapat juga peserta yang telah menetapkan penelitiannya, kemudian dilanjutkan dengan berdiskusi kepada pekerja ahlinya terkait data dan dokumen sesuai pembahasan (*forward chaining*).

## **3. Browsing**

Tahapan *browsing* merupakan proses pencarian informasi yang lebih terarah dengan melihat pada sumber yang diminati. Aktivitas *browsing* dilakukan dengan menelusur sumber-sumber informasi pada tempat yang potensial. Pada kegiatan ini, proses penelusuran informasi telah terstruktur sehingga pencarian informasi dilakukan secara spesifik. Setelah menetapkan informasi yang dibutuhkan, pencari informasi akan melakukan pencarian untuk menemukan informasi tersebut.

Proses *browsing* dapat dilakukan oleh pencari informasi dengan cara manual dan digital melalui bantuan media elektronik. Pencarian informasi secara manual dilakukan dengan menelusur pada pusat informasi seperti lembaga pendidikan, lembaga perpustakaan, toko buku, wawancara, dan observasi. Sedangkan, pencarian informasi yang dilakukan dengan media elektronik biasanya menggunakan bantuan internet, misalnya melalui mesin pencari *google*.

Proses pencarian informasi yang dilakukan oleh peserta meliputi dua cara, salah satunya ialah *browsing* manual. Pencarian secara manual dilakukan dengan wawancara langsung dan penyebaran angket. Wawancara dilakukan secara langsung oleh peserta dengan pekerja internal, tenaga pemasar, dan nasabah yang berkaitan dengan topik bahasanya. Selain itu juga, peserta melakukan pengumpulan data dan dokumen yang dibutuhkan.

Cara *browsing* lainnya yang dilakukan oleh peserta pada saat penyusunan makalah ialah dengan pencarian *digital* dengan bantuan media elektronik. Pencarian secara *digital* dilakukan dengan pemanfaatan internet untuk mengakses informasi dengan berbagai kategori, misalnya *e-book*, *e-journal*, *e-news*, dan *e-document* lainnya yang dibutuhkan. Peserta lebih banyak melakukan pencarian informasi secara *digital* daripada pencarian manual.

Keuntungan yang dirasakan oleh peserta dalam menelusur informasi dengan penggunaan internet ialah mudah dan cepat dalam menemukan referensi. Hal ini juga dilatarbelakangi karena waktu pengerjaan makalah komprehensif dinilai cukup singkat sehingga dibutuhkan kecepatan dalam menemukan informasi. Informasi yang ditemukan melalui internet menurutnya cukup lengkap hingga dapat membaca keseluruhan isi materinya. Penggunaan internet dipilih oleh peserta untuk mencari informasi yang bersumber dari *e-journal* dan *e-book*. Pencarian informasi tersebut dilakukan dengan mesin pencari *google*, *google scholar*, dan *web* lembaga penelitian.

Peserta merasa pencarian informasi dengan internet dapat lebih memudahkan, jika dibandingkan dengan melakukan pencarian langsung misalnya ke perpustakaan. Perusahaan ini memiliki dua perpustakaan, misalnya saja Perpustakaan A yang lebih strategis penempatannya sehingga banyak dikunjungi para pekerja, namun memiliki keterbatasan dalam jenis koleksinya yang hanya menyimpan karya fiksi seperti novel. Koleksi tersebut tidak mampu memenuhi kebutuhan informasi untuk makalah komprehensif yang pembahasannya lebih ilmiah.

Berbeda halnya dengan Perpustakaan B yang telah memiliki fasilitas OPAC (*Online Public Access Catalog*), ruang membaca, serta koleksi buku fisik kurang lebih 3.000 eksemplar seperti karya ilmiah dan laporan tahunan perusahaan. Sayangnya perpustakaan ini tidak banyak diketahui karena lokasinya kurang strategis, sehingga perlu adanya pengenalan perpustakaan agar dapat dimanfaatkan dengan baik.

Menurut Saputri (2021), sumber informasi yang paling sering digunakan saat ini ialah internet dengan melalui mesin pencarian (*search engine*), pengguna internet dapat mengumpulkan berbagai informasi. Hal ini sejalan dengan keadaan di lapangan, bahwa peserta lebih banyak yang melalui proses *browsing* dengan bantuan internet dalam mencari informasi untuk makalah komprehensif. *Search engine* telah menjadi alat yang membantu banyak pengguna internet dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Proses pencarian yang dilakukan oleh peserta ialah dengan memasukkan kata kunci (*keyword*) pada kolom pencarian yang ada di mesin pencari *google*. Tanpa menggunakan teknik-teknik pencarian pada *search engine*, peserta merasa sudah dapat menemukan informasi yang dicari melalui internet. Pencarian informasi dengan memasukkan kata kunci tersebut dapat menampilkan informasi yang relevan dengan kebutuhan. Kecepatan dalam akses informasi sangat dibutuhkan mengingat pengerjaan makalah komprehensif peserta hanya diberikan waktu selama kurang lebih satu bulan.

#### **4. Differentiating**

*Differentiating* merupakan kegiatan yang dilakukan dengan memilah-milih informasi yang sudah didapatkan pada proses pencarian. Perlu adanya kemampuan dalam memilih informasi yang telah didapatkan sebelumnya. Pada tahapan ini pencari informasi melakukan penyaringan informasi untuk mendapatkan yang paling relevan dengan kebutuhan.

Tahapan *differentiating* biasanya dilakukan setelah tahap *browsing*, sebab pada tahap itu pencari informasi akan mengumpulkan banyak informasi tanpa memperhatikan kualitas informasi yang bisa jadi tidak sesuai dengan keinginan. Banyaknya sumber yang telah didapatkan sebelumnya perlu disaring agar dapat menemukan informasi yang tepat.

Pada penelitian ini beberapa informan melakukan penyaringan informasi yang dibutuhkan dengan cara yang berbeda-beda. Informan melakukan perbandingan seluruh informasi yang telah dikumpulkan dari proses *browsing*. Seluruh informan sepakat untuk memilih informasi dengan melihat kejelasan sumbernya. Kriteria lain yang digunakan untuk memilih informasi diantaranya kredibilitas penulis. Kredibilitas dari penulis suatu informasi dilihat dari latar belakang pendidikan dengan topik bahasan suatu karya tulisnya.

Kegiatan *differentiating* oleh informan dilakukan dengan melihat kualitas informasi. Penilaian kualitas informasi dapat dilihat dari tiga hal, diantaranya reputasi, relevansi, dan representasi (Noor, 2018). Penilaian reputasi dilakukan dengan melihat kejelasan sumber informasi dan penulis yang ahli pada bidangnya. Penilaian kualitas informasi aspek relevansi dan

representasi juga diperhatikan oleh para informan dengan melihat kesesuaian topik terhadap isi dan penyajian suatu informasi. Ketiga penilaian kualitas informasi sangat dibutuhkan untuk membantu informan dalam menemukan informasi yang valid untuk digunakan dalam penyusunan makalah komprehensif.

#### 5. *Monitoring*

Kegiatan memantau perkembangan informasi terbaru yang berkaitan dengan topik bahasan disebut sebagai tahap *monitoring*. Tahapan *monitoring* dilakukan secara lebih terfokus dalam memantau dan memilih informasi terbaru dari jurnal, buku, dan sumber lainnya yang dipilih. Kegiatan *monitoring* juga dapat dilakukan dengan bertukar pendapat kepada ahli di bidang tertentu untuk mendapatkan informasi terbaru.

*Monitoring* menjadi kegiatan yang dilakukan oleh pencari informasi untuk memantau perkembangan terbaru (*up-to-date*) dari suatu informasi. Peserta membutuhkan informasi terbaru untuk dapat menyesuaikan program atau ide layanan perbankan yang masih sesuai dengan perkembangan zaman. Penyusunan makalah komprehensif perlu menggunakan informasi yang sesuai dengan keadaan sekarang.

Kegiatan *monitoring* yang dilakukan oleh informan salah satunya ialah memantau perkembangan terkait data perusahaan. Misalnya dalam mengatasi rendahnya penggunaan aplikasi *marketplace*, perlu adanya pencarian informasi terkait strategi marketing yang relevan dengan keadaan saat ini agar strateginya dapat berjalan dengan baik. Selain itu, setiap topik yang berkaitan dengan perbankan memerlukan data terbaru karena perkembangannya terus berjalan mengikuti tren kedepan.

Para informan melakukan pemantauan perkembangan informasi dengan berbagai cara. Cara yang dilakukan oleh informan dalam kegiatan *monitoring* ialah memantau big data perusahaan sekaligus berdiskusi terkait data tersebut kepada ahlinya. Hal lain yang juga dilakukan ialah melakukan pemantauan informasi melalui internet seperti *e-journal* dan *e-news*, misalnya dengan memperhatikan tahun terbitnya dengan pembatasan lima tahun terakhir. Pembatasan tahun terbit suatu informasi dapat memberikan hasil yang lebih terbaru dari informasi yang dibutuhkan.

Kegiatan memantau perkembangan yang terjadi pada suatu topik yang dibutuhkan pencari informasi dapat dilakukan dengan tiga cara, diantaranya *information contact*, *monitoring journal*, dan *monitoring material published in book form* (Ellis et al., 1993). Pada penelitian ini, informan hanya melakukan dua aktivitas *monitoring* dengan cara *information contact* dan *monitoring journal*. *Information contact* dilakukan dengan cara bertukar informasi dengan teman atau orang yang ahli pada bidangnya, sedangkan *monitoring journal* dapat dilakukan dengan memantau perkembangan terkait terbitan terbaru dari *e-journal* dengan topik sejenis yang dibutuhkan.

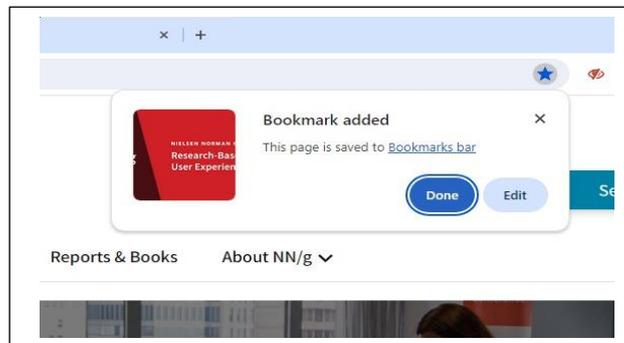
Penggunaan media internet cukup membantu dalam menemukan informasi terbaru sesuai kebutuhan. Kegiatan ini dibarengin dengan aktivitas pencarian yang dilakukan melalui internet. Penggunaan mesin pencari (*search engine*) yang digunakan secara aktif dapat membantu pengguna dalam memberikan informasi terbaru (Saputri, 2021). Perlu adanya strategi penelusuran dan kemampuan dalam menggunakan mesin pencarian agar kebutuhan informasi ditemukan dengan cepat dan tepat.

#### 6. *Extracting*

Pada tahapan ini kegiatan dilakukan dengan mengambil salah satu informasi dalam sumber tertentu yang sudah dipilih. Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi penting dari sumber informasi yang digunakan. *Extracting* dilakukan dengan mengidentifikasi informasi yang telah dipilih secara selektif. Beberapa hal yang dilakukan pada kegiatan ini diantaranya ialah melakukan pemeriksaan, membaca ulang, memahami sumbernya, mengutip informasi, dan merangkum informasi penting.

Penelitian ini memaparkan bahwa seluruh informan melakukan tahapan *extracting* dengan memeriksa kebenaran data penelitian yang digunakan dengan membaca ulang *e-journal*, laporan tahunan perusahaan, dan data-data perusahaan yang ditemukan di internet. Hal tersebut dilakukan agar informasi yang digunakan dapat relevan dengan topik makalah komprehensif yang dipilih.

Para informan dalam tahapan ini telah menetapkan informasi yang dipilih sesuai dengan penelitiannya. Informan melakukan aktivitas lanjutan yang termasuk dalam kegiatan *extracting*, misalnya informasi yang sudah ditemukan diunduh, disimpan dalam folder file perangkat yang digunakan atau fitur *bookmark* pada suatu *web browser*, hingga pengutipan informasi dengan penambahan sitasi. Salah satu *web browser* yang memiliki fasilitas pendukung dalam menyimpan informasi ialah *google chrome*.



Gambar 1. Fitur *Bookmark* Google Chrome

Informasi yang telah disimpan pada folder maupun *bookmark* yang ada di *web browser* selanjutnya dipahami dan dibaca kembali materinya. Selanjutnya, jika ditemukan informasi yang relevan dengan kebutuhan peserta, dilakukan juga pengutipan dengan penambahan sitasi. Penambahan sitasi yang dilakukan oleh peserta saat penyusunan makalah masih secara manual, tidak menggunakan bantuan aplikasi sitasi seperti *mendeley* maupun *zotero*. Penggunaan aplikasi sitasi dapat memudahkan peserta dalam melakukan pengutipan pada makalahnya, sehingga dibutuhkan adanya pengenalan terkait aplikasi tersebut.

Kegiatan *extracting* perlu dilakukan untuk menambah pemahaman terkait isi informasi pada literatur yang telah dipilih. Pada tahapan sebelumnya, pencari informasi hanya melihat secara singkat melalui abstrak atau kata kunci. Tahapan ini menjadikan pencari informasi dapat memahami secara lebih mendalam terkait informasi yang digunakan agar sesuai dengan kebutuhan. Kegiatan ini juga dapat memudahkan pencari dalam menemukan informasi yang ingin digunakan dalam waktu yang lebih singkat sebab *file* atau informasi telah disimpan.

## KESIMPULAN

### SIMPULAN

1. Peserta Pendidikan MT melakukan *starting* dengan menentukan topik makalah komprehensif, penentuan topic dilakukan dengan berdiskusi kepada pekerja internal terkait, tenaga pemasar, dan nasabah.
2. Peserta Pendidikan MT melakukan *chaining* dengan melihat makalah komprehensif dan artikel jurnal batch sebelumnya yang berkaitan (*backward chaining*), serta telah menetapkan penelitian dan melakukan diskusi kepada pekerja yang ada di divisi (*forward chaining*).
3. Peserta pendidikan MT melakukan *browsing* secara langsung dan *digital*. Penelusuran secara langsung dilakukan dengan menyebar angket dan wawancara, sedangkan penelusuran *digital* dilakukan dengan bantuan internet melalui *google scholar* serta lembaga *researcher*.
4. Peserta pendidikan MT melakukan *differentiating* dengan memperlihatkan kualitas informasi yang dilihat dari kejelasan sumbernya, kesesuaian isi dengan judul informasi, dan kredibilitas penulis.
5. Peserta Pendidikan MT melakukan monitoring dengan bertukar informasi oleh ahli di bidangnya (*information contact*) dan memantau terbitan terbaru dari artikel jurnal terkait (*monitoring journal*).

6. Peserta Pendidikan MT melakukan extracting dengan mengecek tahun terbit, kejelasan sumber, menyimpan informasi dengan *bookmark web* atau *folder* penyimpanan, mengutip, dan menambahkan sitasi pada saat penyusunan makalah komprehensif.

#### SARAN

1. Perlu adanya program pelatihan bagi peserta pendidikan MT untuk menelusur informasi secara lebih efektif melalui internet dengan teknik-teknik penelusuran.
2. Perusahaan diharapkan dapat lebih menonjolkan peran perpustakaan sebagai sumber informasi utama yang dapat digunakan oleh peserta dengan memberikan sosialisasi dan rekomendasi koleksi sesuai kebutuhan dalam menunjang penyusunan makalah komprehensif.
3. Perusahaan diharapkan dapat menunjang kebutuhan informasi peserta dengan pengadaan koleksi digital dan berlanggan jurnal-jurnal kredibel agar dapat diakses secara mudah dengan internet.
4. Perlu adanya pengenalan mengenai aplikasi sitasi dalam bentuk *workshop* yang dapat membantu peserta pendidikan dalam melakukan pengutipan agar terhindar dari plagiasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Clarke, M. A., Belden, J. L., Koopman, R. J., Steege, L. M., Moore, J. L., Canfield, S. M., & Kim, M. S. (2013). Information needs and information-seeking behaviour analysis of primary care physicians and nurses: A literature review. *Health Information and Libraries Journal*, 30(3), 178–190. <https://doi.org/10.1111/hir.12036>
- Ellis, D., Cox, D., & Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49(4), 356–369. <https://doi.org/10.1108/eb026919>
- Erlianti, G. (2020). Pola Perilaku Pencarian Informasi Generasi Z Berperspektif Ellisian. *AL Maktabah*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.29300/mkt.v5i1.3135>
- Maharani, D., Purwaningtyas, F., Fikri, M., Sitorus, R., & Riski, M. (2023). Perilaku Pencarian Informasi Siswa Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di MAN 2 Deli Serdang. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 770–779. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v3i3.2947>
- Noor, M. U. (2018). Penilaian kualitas informasi sebagai bentuk sikap tabayyun ketika menerima informasi di sosial media dan internet. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1), 33–40. <https://doi.org/10.17977/um008v2i12018p033>
- Ramadhan, A. N., & Irhandyaningsih, A. (2023). Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara terkait Skripsi. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 7(1), 54–62. <https://doi.org/10.14710/anuva.7.1.54-62>
- Sander, A., & Masruri, A. (2020). Model Pencarian Informasi Pada Generasi Milenial Mahasiswa IPI Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Angkatan 2018. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 1–17. <https://doi.org/10.30631/baitululum.v4i1.44>
- Saputri, E. (2021). Strategi Penelusuran Informasi Melalui Search Engine (Google). *Jurnal Adabiya*, 23(2), 232. <https://doi.org/10.22373/adabiya.v23i2.10137>
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49–55. <https://doi.org/10.28945/576>