

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Christine Yates dan Helen Partridge pada tahun 2015 yang berjudul "*Citizens and social media in times of natural disaster: exploring information experience*" yang menjelaskan tentang penggunaan media sosial menjadi sumber vital informasi dalam situasi bencana atau darurat. Sementara semakin banyak penelitian telah mengeksplorasi penggunaan media sosial dalam bencana alam oleh staf darurat, personel militer, medial dan profesional lainnya, sangat sedikit penelitian yang menyelidiki penggunaan media sosial oleh anggota masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman informasi warga di media sosial selama masa bencana alam. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam. Dua puluh lima orang yang menggunakan media sosial selama bencana alam di Australia berpartisipasi dalam penelitian ini. Rekaman audio wawancara dan transkrip wawancara memberikan bahan empiris untuk analisis data. Data dianalisis menggunakan metode pengkodean struktural dan terfokus. Hasil penelitian ini terdapat delapan tema utama yang menggambarkan berbagai aspek pengalaman informasi peserta selama bencana alam terungkap oleh penelitian: terhubung; kesejahteraan; mengatasi; membantu; pialang; jurnalistik; tambahan dan karakteristik.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Ali Eksi , Semra Celikli1, & Guclu Selahattin K1yan pada tahun 2014 yang berjudul “*The Effects of Social Networking on Disaster Communication Used by the Emergency Medical and Rescue Staff - The Case of the Van Earthquake*” menjelaskan tentang efektivitas dan penggunaan layanan jejaring sosial yang digunakan oleh *The Emergency Medical & Rescue Staff* di bahas dalam kasus gempa Van. Staf medis & penyelamatan darurat yang bekerja untuk Kementerian Kesehatan di Republik Turki, yang bertugas di Organisasi Penyelamatan Van Gempa Bumi, telah ditentukan sebagai sebuah semesta. kuesioner disiapkan, dikirim, dan diterapkan melalui email ke staf medis & penyelamatan sarurat, dikomunikasikan melalui kelompok-kelompok email terkait dengan perawatan darurat pra-rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan secara total, 66,5% peserta menyatakan bahwa mereka telah menggunakan layanan jejaring sosial untuk mendapatkan informasi tentang daerah bencana sebelum pergi ke sana ketika mereka ditugaskan untuk bertugas dalam kasus gempa Van. Peserta menggunakan layanan jejaring sosial sebagian besar untuk berkomunikasi dengan rekan-rekan mereka yang bekerja di tempat kejadian untuk mendapatkan informasi tentang kondisi iklim, organisme sosiokultural, dan besarnya kerusakan di daerah gempa. Juga, 69,4% peserta menyatakan bahwa mereka berbagi informasi melalui sistem jejaring sosial yang terkait dengan daerah bencana setelah tugas mereka berakhir di sana. Pengalaman yang mereka dapatkan di daerah bencana dan risiko yang mereka hadapi adalah informasi yang paling sering dibagikan.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Damayanti Wardyaningrum Pada tahun 2014 yang berjudul “Perubahan Komunikasi Masyarakat Dalam Inovasi Mitigasi Bencana Di Wilayah Rawan Bencana Gunung Merapi” penelitian ini bertujuan untuk menganalisa perubahan komunikasi dalam inovasi mitigasi bencana yang dilakukan masyarakat di wilayah rawan bencana dengan adanya peristiwa erupsi gunung Merapi pada tahun 2010. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data penelitian melalui observasi wilayah dan wawancara dengan masyarakat di dukuh Kalitengahkidul, Desa Glagaharjo, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Konsep yang digunakan adalah difusi inovasi, informasi dan mitigasi bencana. Hasil penelitian menunjukkan terdapat adopsi terhadap inovasi mitigasi bencana terkait dengan komunikasi masyarakat. Perubahan komunikasi terjadi pada alat komunikasi yang digunakan, sumber informasi untuk menentukan mengambil keputusan evakuasi, komunikasi kelompok masyarakat menentukan prosedur mitigasi bencana, sumber informasi tentang aktivitas gunung dan prioritas yang harus dilakukan pada saat tanggap darurat maupun masa pemulihan pasca bencana. Ditemukan dari hasil penelitian setelah erupsi tahun 2010 muncul sikap warga di wilayah rawan bencana yang lebih mandiri dan memiliki inisiatif dalam mengadopsi inovasi mitigasi bencana khususnya dalam hal komunikasi diantara masyarakat dalam menghadapi potensi bencana yang akan timbul.

Pada intinya ketiga penelitian tersebut membahas tentang seseorang dalam berliterasi informasi, yaitu bagaimana cara mengetahui, serta memahami literasi informasi pada seseorang untuk menunjang kegiatannya dengan berkomunikasi

sata sama lain dengan menggunakan media sosial. Pada ketiga penelitian di atas hanya berfokus pada bagaimana kemampuan seseorang dapat berkomunikasi satu sama lain dan pencarian informasi saat bertugas guna mengetahui kemampuan literasi informasi, perbedaan ketiga penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada subjek penelitian dan tempat penelitian. Penelitian ini selain mengetahui kemampuan literasi informasi seseorang (pengendara ojek *online Go-Jek*) juga bagaimana seseorang menyikapi informasi yang didapat dari penyebaran informasi dan dikomunikasikan satu sama lain antar pengendara guna mendukung kegiatannya. Maka dari itu peneliti ingin mengkaji cara menyikapi informasi dari penyebarluasan informasi melalui media sosial dengan mengetahui kemampuan literasi informasi pengendara ojek *online Go-Jek*.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Literasi

Literasi berasal dari bahasa latin *litera* yang bermakna huruf, sedangkan dalam bahasa inggris *literacy* berarti melek huruf. Secara informal definisi sederhana literasi adalah kemampuan untuk menggunakan bahasa dalam bentuk tulisan, seseorang yang berliterasi memiliki kemampuan dalam membaca, menulis dan memahami (Bawden, 2001 : 220). Seseorang dapat dikatakan berliterasi jika dapat mengidentifikasi informasi melalui saluran atau media apa pun, informasi yang sesuai dengan kebutuhan yang mengarah ke pengguna informasi yang bijak dan etis dalam masyarakat (Sheila Webber & Bill Johnston, 2010). Sedangkan Doyle dalam Wooliscroft (1997) menyampaikan bahwa seseorang dapat dikatakan memiliki keahlian literasi informasi apabila :

- a. Mampu menyadari kebutuhan informasinya
- b. Mampu menyadari informasi yang akurat dan lengkap merupakan dasar dalam membuat keputusan yang benar
- c. Mampu mengidentifikasi sumber-sumber potensial dari suatu informasi
- d. Mampu membangun strategi pencarian yang tepat
- e. Mampu mengakses berbagai sumber informasi termasuk teknologi dasar lainnya
- f. Mampu mengevaluasi informasi
- g. Mampu mengelola informasi untuk mengaplikasikannya / mempraktikannya
- h. Mampu mengintegrasikan informasi yang baru dengan pengetahuan lama yang telah dimilikinya
- i. Mampu menggunakan informasi dengan kritis untuk menyelesaikan masalah.”

Seiring perkembangan teknologi informasi serta banyaknya penelitian tentang literasi, maka muncul istilah bermacam-macam literasi, menurut Bawden (2001 : 219) terdapat enam istilah yang berhubungan dengan literasi, yaitu :“

- a. literasi informasi;
- b. literasi komputer;
- c. literasi perpustakaan;
- d. literasi media;
- e. literasi jaringan;
- f. literasi digital.”

Literasi Komputer menurut Bhandary (2003) adalah seseorang yang akrab dengan perangkat komputer dan mampu menciptakan, memanipulasi dokumen, serta akrab dengan email dan internet. Literasi komputer merupakan solusi seseorang dalam mengetahui informasi terbaru secara cepat, atau perkembangan pengetahuan dengan teknik komunikasi *online*.

Literasi Perpustakaan menurut Bhandary (2003) adalah seseorang yang menjadi pemustaka yang mandiri dan mampu untuk menerapkan, menetapkan, menempatkan, mengambil, dan menemukan kembali informasi sesuai dengan kebutuhannya.

Literasi media menurut Baran, dkk., (2010) adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan memanfaatkan konten media massa secara efektif dan efisien.

Literasi Jaringan menurut Bhandary (2003) adalah kemampuan seseorang untuk menentukan lokasi akses dan menggunakan informasi dalam lingkungan jaringan pada tingkat nasional, regional, dan internasional. Literasi jaringan sering

juga disebut dengan peralatan atau perangkat akses internet, atau sistem komunikasi berbasis jaringan.

Literasi Digital menurut Potter, (2005:22) adalah ketertarikan, sikap, dan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital dan alat komunikasi untuk mengakses, mengelola, mengintegrasikan, menganalisis dan mengevaluasi informasi, membangun pengetahuan baru, membuat dan berkomunikasi dengan orang lain agar dapat berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat.

Sedangkan Literasi Informasi dijelaskan pada item 2.2.2 hal 17. Dari keenam istilah literasi tersebut peneliti memilih literasi informasi sebagai bahan kajian karena ingin mengetahui kemampuan literasi informasi pengendara ojek *online Go-Jek* Tembalang, Semarang.

2.2.2 Konsep Literasi Informasi

Literasi informasi pertama kali ditemukan oleh *American Information Industry Association* Paul G. Zurkowski pada tahun 1974 dalam proposalnya yang ditunjukkan kepada The National Commission on Libraries and Information Science (NCLIS) di Amerika Serikat. Paul Zurkowski menggunakan ungkapan tersebut untuk menggambarkan “teknik dan kemampuan” yang dikenal dengan istilah literasi informasi yaitu kemampuan untuk memanfaatkan berbagai alat-alat informasi serta sumber-sumber informasi primer untuk memecahkan masalah mereka (Zurkowski, 1974). Lebih lanjut, Zurkowski mengusulkan bahwa keterampilan literasi informasi harus di implementasikan secara nasional karena urgensinya yang tidak dapat ditawar-tawar lagi berkaitan dengan prediksi tentang perkembangan jumlah informasi baik dalam hal jumlah, media dan teknologi yang akan terus meningkat. Zurkowski menyatakan bahwa seseorang yang terlatih untuk menggunakan sumber-sumber informasi dalam membantu menyelesaikan tugas mereka dapat dikatakan seseorang yang melek informasi.

Literasi informasi adalah suatu kemampuan untuk mengetahui kapan dan mengapa seseorang memerlukan informasi, dimana mencari informasi tersebut serta mengetahui bagaimana mengevaluasinya, menggunkannya, serta mengkomunikasikannya hingga menyebarluaskan informasi tersebut. ALA (2000) mengungkapkan : "Literasi informasi adalah seperangkat kemampuan yang mengharuskan individu untuk dikenali saat informasi dibutuhkan dan memiliki kemampuan untuk menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi yang dibutuhkan secara efektif". Selain itu literasi informasi menurut UNESCO (2005:

4-5) adalah kemampuan seseorang untuk menyadari kebutuhan informasi, mengidentifikasi, menemukan lokasi informasi, mengevaluasi informasi, mengorganisasikan dan mengintegrasikan informasi ke dalam pengetahuan yang sudah ada. Webber dan Johnston dalam Hasugian (2008:38) “menjelaskan bahwa seseorang yang dianggap berliterasi informasi mampu menjelajahi lautan dan belantara informasi yang semakin lama semakin luas dan rumit baik saat menggunakan sumber-sumber tercetak maupun sumber informasi elektronik melalui internet”.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa literasi informasi merupakan kemampuan seseorang dalam mengidentifikasi informasi dengan mencari informasi, menganalisis informasi, kemudian menggunakan informasi, setelah informasi tersebut sesuai dengan apa yang di butuhkan dapat disebarluaskannya.

2.2.3 Tujuan Literasi Informasi

Literasi informasi merupakan kemampuan yang sangat perlu dimiliki seseorang terutama pengendara ojek *online Go-Jek* agar dapat mengetahui berbagai jenis sumber informasi yang berkembang sangat pesat, hal ini diperlukan karena dengan memiliki kemampuan literasi informasi pengendara ojek *online Go-Jek* dapat menyikapi penyebaran informasi dengan mengidentifikasi informasi agar informasi tersebut dapat menunjang kegiatan pekerjaannya. Literasi informasi akan memudahkan seseorang untuk belajar secara mandiri dimana pun berada dan berinteraksi dengan berbagai informasi.

Menurut Doyle dalam Wijetunge (2005:33) dengan memiliki keterampilan literasi informasi maka seorang individu mampu:

1. Menentukan informasi yang akurat dan lengkap yang akan menjadi dasar dalam membuat keputusan.
2. Menentukan batasan informasi yang dibutuhkan.
3. Memformulasikan kebutuhan informasi.
4. Mengidentifikasi sumber informasi potensial.
5. Mengembangkan strategi penelusuran yang sukses.
6. Mengakses informasi yang dibutuhkan secara efektif dan efisien.
7. Mengevaluasi informasi.
8. Mengorganisasikan informasi.
9. Menggabungkan informasi yang dipilih menjadi dasar pengetahuan seseorang.
10. Menggunakan informasi secara efektif untuk mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan Doyle dalam Wooliscroft (1997. 9) mengungkapkan bahwa seseorang yang memiliki kemampuan literasi informasi, yaitu

1. Mampu menyadari kebutuhan informasinya;
2. Mampu menyadari informasi yang akurat dan lengkap merupakan dasar dalam membuat keputusan yang benar.
3. Mampu mengidentifikasi sumber-sumber potensial dari suatu informasi
4. Mampu membangun strategi pencarian yang tepat
5. Mampu mengakses berbagai sumber informasi termasuk teknologi dasar lainnya
6. Mampu mengevaluasi informasi
7. Mampu mengelola informasi untuk mengaplikasikan / mempraktikannya
8. Mampu mengintegrasikan informasi yang baru dengan pengetahuan lama yang telah dimilikinya
9. Mampu menggunakan informasi dengan kritis dan untuk menyelesaikan masalah.

2.2.4 Manfaat Literasi Informasi

Ketika seseorang mempunyai kemampuan literasi informasi, maka orang tersebut tidak akan takut menghadapi perkembangan teknologi dan komunikasi dengan penyebaran informasi. Adam dalam Al Hamidy (2012:3) bahwa terdapat beberapa manfaat literasi informasi yaitu :

- a. Membantu mengambil keputusan
Kemampuan literasi informasi berperan dalam membantu memecahkan suatu persoalan. Seseorang mengambil keputusan ketika memecahkan masalah. Sehingga dalam mengambil keputusan tersebut seseorang memiliki informasi yang cukup.
- b. Menjadi manusia pembelajar di era ekonomi pengetahuan
Kemampuan literasi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kemampuan seseorang menjadi manusia pembelajar. Semakin terampil dalam mencari, menemukan, mengevaluasi dan menggunakan informasi semakin terbukalah kesempatan untuk selalu melakukan pembelajaran sehingga dapat belajar secara mandiri.
- c. Menciptakan pengetahuan baru
Suatu negara dikatakan berhasil apabila mampu menciptakan pengetahuan baru. Seseorang yang memiliki literasi informasi akan mampu memilih informasi mana yang benar dan mana yang salah, sehingga tidak mudah saja percaya dengan informasi yang diperoleh.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang manfaat literasi informasi memberikan gambaran secara jelas bahwa dalam menyikapi informasi perlu berani mengambil keputusan serta harus berani belajar secara mandiri dan dapat menemukan pengetahuan baru.

2.2.5 Karakteristik Literasi Informasi

Menurut Eisenberg (2004) karakteristik seseorang yang berliterasi informasi, yaitu

1. Memiliki kesadaran akan luasnya penggunaan jasa dan sumber informasi berjejaring;
2. Memiliki pemahaman bagaimana sistem informasi berjejaring diciptakan dan dikelola;
3. Dapat melakukan temu balik informasi tertentu dari jaringan dengan menggunakan serangkaian alat temu balik informasi;
4. Dapat memanipulasi informasi berjejaring dengan memadukannya dengan sumber lain dan meningkatkan nilai informasinya untuk kepentingan tertentu;
5. Dapat menggunakan informasi berjejaring untuk menganalisis dan memecahkan masalah yang terkait dengan pengambilan keputusan, baik untuk kepentingan tugas maupun pribadi, serta menghasilkan layanan yang mampu meningkatkan kualitas hidup;
6. Memiliki pemahaman akan peran dan penggunaan informasi berjejaring untuk memecahkan masalah dan memperingati kegiatan dasar hidup.

Maka dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan karakteristik literasi informasi seseorang dapat memahami informasi yang didapat, menemukan kembali informasi yang dicari, memadukan informasi yang ditemukan, menggunakan informasi yang telah didapat dan memiliki pemahaman informasi yang didapat.

2.2.6 Model Literasi Informasi

Ada beberapa model literasi informasi, salah satu model literasi informasi yang sesuai dengan kemampuan literasi informasi pengendara ojek *online Go-Jek* adalah Empowering 8.

Empowering 8 menggunakan pendekatan pemecahan masalah untuk resource-based learning. Menurut model ini, literasi informasi terdiri dari kemampuan untuk:

1. Identifikasi topik/subyek, sasaran audiens, format yang relevan, jenis-jenis sumber
2. Eksplorasi sumber dan informasi yang sesuai dengan topik
3. Seleksi dan merekam informasi yang relevan, dan mengumpulkan kutipan-kutipan yang sesuai
4. Organisasi, evaluasi dan menyusun informasi menurut susunan yang logis, membedakan antara fakta dan pendapat, dan menggunakan alat bantu visual untuk membandingkan dan mengkontraskan informasi
5. Penciptaan informasi dengan menggunakan katakata sendiri, edit, dan pembuatan daftar pustaka
6. Presentasi, penyebaran atau display informasi yang dihasilkan
7. Penilaian output, berdasarkan masukan dari orang lain
8. Penerapan masukan, penilaian, pengalaman yang diperoleh untuk kegiatan yang akan datang; dan penggunaan pengetahuan baru yang diperoleh untuk pelbagai situasi.

2.2.7 Relevansi Literasi Informasi Bagi Pelaku Bisnis Jasa *Online*

Sebelum adanya perusahaan PT *Go-Jek* Indonesia tukang ojek hanya berada pada suatu tempat yang letaknya strategis, yaitu bisa dikatakan ojek pangkalan. Dalam melakukan kegiatan pekerjaannya pengendara ojek pangkalan hanya menanti penumpang dengan nomor antrian secara berurutan. Selain itu penghasilannya juga tidak menentu, karena dengan banyaknya pengendara lain yang juga secara berurutan dalam mendapatkan penumpang.

Pada tahun 2010 *Go-Jek* sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, telah tumbuh menjadi *on-demand mobile platform* dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layan antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya. Dengan adanya PT *Go-Jek* Indonesia banyak pengendara ojek pangkalan yang beralih menjadi pengendara ojek berbasis *online*, selain itu banyak juga pegawai hingga mahasiswa juga ikut andil dalam melakukan kegiatan pekerjaan ini sebagai pekerjaan sampingan. Pengendara ojek *online* banyak yang mengatakan bahwa pendapatannya meningkat setelah bermitra pada perusahaan *Go-Jek* banyak bonus yang didapat apabila pengendara dapat mencapai poin yang telah ditentukan, semakin banyak mendapat poin juga semakin banyak pula bonus yang diberikan melalui rekening pengendara.

Fenomena ojek *online* menjadi sangat populer terutama pada bisnis jasa transportasi *online*. Jasa transportasi berbasis *online* identik dengan alat teknologi dan aplikasi untuk membantu melakukan profesinya. Alat teknologi berfungsi sebagai media komunikasi dengan *customer*, disisi lain aplikasi yang digunakan,

berfungsi untuk membantu menunjang pekerjaan. Penggunaan teknologi dapat mempengaruhi pengendara ojek *online* dalam mengatasi permasalahan salah satunya untuk memenuhi kebutuhan informasinya juga mengatasi permasalahan atas informasi yang didapat. Menurut informasi dari salah satu pengendara ojek *online Go-jek* Tembalang Semarang dia sering menggunakan internet untuk mencari informasi berupa berita dan video, selain untuk mengetahui informasi terbaru juga melakukan *cross check* informasi yang didapat dari penyebaran informasi melalui media sosial.

Hubungan literasi informasi dengan pelaku bisnis jasa *online* dapat dikatakan bahwa dalam penggunaan internet dapat bermanfaat untuk membantu memudahkan pekerjaan seseorang, yaitu dengan cara mencari informasi untuk menyikapi penyebarluasan informasi agar informasi tersebut bermanfaat untuk membantu dalam mengatasi permasalahan yang berada di lapangan.