



## Perilaku Pemustaka dalam Mengakses OPAC berdasarkan Observasi Lapangan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

<sup>1</sup>Fitri Aulia, Marlini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan seni, Universitas Negeri Padang

<sup>2</sup>Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang

<sup>1,2</sup>Jl Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Padang, Sumatera Barat 25173

[fitriauliaririi@gmail.com](mailto:fitriauliaririi@gmail.com) , [marlini@fbs.unp.ac.id](mailto:marlini@fbs.unp.ac.id)

### ABSTRACT

*The article analyze user behavior in utilizing the Online Public Access Catalog as an information retrieval tool at the National Library of The Republic of Indonesia. This study aims to describe user behavior in accessing the OPAC at the National Library of The Republic of Indonesia and to identify the obstacles encountered by users. The study employs a quantitative descriptive approach, with data collected through direct observation of users activities when using OPAC and system documentation. The observed aspects include keyword selection processes, frequency of repeated searches, use of advanced search features, and interactions between users and librarians. The results indicate that users have utilized OPAC as the primary tool for searching library collections; however, most users rely mainly on basic search features. Users tend to experience difficulties in understanding information related to collection availability and location, which leads to continued dependence on librarian assistance. Therefore, efforts to enhance information literacy and provide clearer OPAC usage guidelines are necessary to support more effective and independent information retrieval services.*

**Keywords:** OPAC; user behavior; information retrieval; observation

### ABSTRAK

Artikel ini menganalisis perilaku pemustaka dalam memanfaatkan Online Public Access Catalog (OPAC) sebagai sarana temu kembali informasi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan perilaku pemustaka dalam mengakses OPAC di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung terhadap aktivitas pemustaka saat menggunakan OPAC serta dokumentasi sistem. Aspek yang diamati meliputi proses penentuan kata kunci, frekuensi pengulangan pencarian, pemanfaatan fitur pencarian lanjutan, dan interaksi pemustaka dengan pustakawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka telah menggunakan OPAC sebagai alat utama penelusuran koleksi, namun sebagian besar masih terbatas pada fitur pencarian dasar. Pemustaka cenderung mengalami kesulitan dalam memahami informasi ketersediaan dan lokasi koleksi, sehingga masih bergantung pada bantuan pustakawan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi informasi dan

### Article History

Received: Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

Published: Januari 2026

Plagiarism Checker No  
235

Prefix DOI :

[10.8734/Kohesi.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365)

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



panduan penggunaan OPAC agar layanan dapat dimanfaatkan secara lebih efektif dan mandiri.

**Kata Kunci:** OPAC; perilaku pemustaka; temu kembali informasi; observasi

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perpustakaan untuk mengadaptasi layanan berbasis digital guna meningkatkan efektivitas temu kembali informasi. Salah satu bentuk implementasi teknologi tersebut adalah Online Public Access Catalog (OPAC), yang berfungsi sebagai sarana utama bagi pemustaka dalam menelusur koleksi perpustakaan secara mandiri. Kehadiran OPAC dirancang untuk mempermudah akses informasi bibliografis, mempercepat proses pencarian, serta meningkatkan efisiensi layanan perpustakaan (Nupura et al., 2015; Rahmawati, 2017).

Meskipun demikian, pemanfaatan OPAC di berbagai perpustakaan di Indonesia belum sepenuhnya optimal. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) OPAC masih berada pada kategori sedang. Saragih dan Sayekti (2024) serta Ridlo et al. (2024) mengungkapkan bahwa keterbatasan desain antarmuka dan struktur navigasi menyebabkan pemustaka mengalami kesulitan dalam melakukan penelusuran informasi. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Septrina dan Manita (2022) yang menegaskan bahwa kejelasan tampilan antarmuka dan kemudahan navigasi berpengaruh langsung terhadap efektivitas pemanfaatan OPAC sebagai sarana temu kembali informasi.

Selain faktor sistem, perilaku dan persepsi pemustaka juga memegang peranan penting dalam pemanfaatan OPAC. Jannah et al. (2022) serta Putri et al. (2021) menyatakan bahwa pemustaka masih mengalami kendala dalam menentukan kata kunci, memahami fitur pencarian, serta menafsirkan hasil temu balik informasi yang ditampilkan oleh OPAC. Kondisi tersebut menyebabkan pemustaka cenderung mengulangi pencarian, menghentikan proses penelusuran, atau meminta bantuan pustakawan, yang menunjukkan bahwa layanan mandiri melalui OPAC belum sepenuhnya tercapai.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebagai perpustakaan rujukan nasional dengan jumlah pemustaka yang beragam, pemanfaatan OPAC menjadi sangat krusial. Tingginya volume pengunjung tidak selalu berbanding lurus dengan kemampuan pemustaka dalam mengakses katalog secara mandiri (Marwiyah & Labibah, 2020). Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mengamati secara langsung bagaimana perilaku pemustaka ketika berinteraksi dengan OPAC di lapangan. Pendekatan observasi menjadi relevan untuk menggambarkan kondisi nyata yang terjadi, termasuk bentuk kebingungan, strategi pencarian, serta hambatan yang dialami pemustaka saat menggunakan OPAC. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai perilaku pemustaka sekaligus menjadi dasar evaluasi pengembangan layanan OPAC di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

OPAC merupakan sistem temu kembali informasi yang memungkinkan pengguna menelusur koleksi perpustakaan melalui digital dengan memanfaatkan berbagai titik akses, seperti judul, pengarang, subjek, dan kata kunci. OPAC dirancang untuk mendukung layanan mandiri serta meningkatkan efisiensi pencarian informasi di perpustakaan (Nupura et al., 2015; Rahmawati, 2017). Namun, efektivitas OPAC sangat bergantung pada kemampuan sistem dalam menyesuaikan kebutuhan dan perilaku pengguna.



Keberhasilan OPAC sebagai alat temu kembali informasi ditentukan oleh tingkat *usability*, yaitu sejauh mana sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Saragih dan Sayekti (2024) menyatakan bahwa OPAC dengan tingkat *usability* rendah berpotensi menghambat proses pencarian informasi dan menurunkan pengalaman pengguna. Evaluasi *usability* OPAC di berbagai perpustakaan juga menunjukkan bahwa desain antarmuka dan navigasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan pengguna (Nisa' & Arianto, 2025; Ridlo et al., 2024).

Selain *usability*, penerimaan pengguna terhadap OPAC sering dianalisis melalui model penerimaan teknologi. Yunita et al. (2023) menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan serta kegunaan berpengaruh signifikan terhadap niat pemustaka dalam menggunakan OPAC. Temuan serupa juga disampaikan oleh Iswika et al. (2022) yang menyatakan bahwa rendahnya pemahaman pengguna terhadap sistem OPAC berdampak pada minimnya pemanfaatan layanan katalog digital.

Kualitas layanan OPAC turut memengaruhi kepuasan dan perilaku pemustaka. Padila et al. (2025) melalui pendekatan SERVQUAL menyimpulkan bahwa aspek keandalan sistem, kemudahan akses, dan kejelasan informasi memiliki hubungan erta dengan hubungan pengguna OPAC. Efektivitas OPAC sebagai layanan publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh dukungan layanan dan kesiapan pengguna (Rinah et al., 2019).

Perilaku pemustaka dalam menggunakan OPAC menjadi fokus penting dalam kajian perpustakaan. Ardiani (2020) menjelaskan bahwa literasi informasi, kebiasaan pencarian, dan pengalaman pengguna memengaruhi strategi penelusuran informasi. Penelitian observasional oleh Siregar dan Sayekti (2025) menunjukkan bahwa pemustaka sering mengalami kebingungan pada tahap awal pencarian, terutama dalam menentukan kata kunci dan memanfaatkan fitur pencarian lanjutan yang tersedia pada OPAC.

Di Indonesia, sejumlah studi menunjukkan bahwa pemustaka masih belum memanfaatkan OPAC secara optimal. Jannah et al. (2022) serta Ridlo et al. (2023) menemukan bahwa pemustaka cenderung langsung menuju rak koleksi atau meminta bantuan pustakawan tanpa terlebih dahulu menggunakan OPAC. Septrina dan Manita (2022) menegaskan bahwa keterbatasan pemahaman terhadap fungsi OPAC menjadi salah satu penyebab utama rendahnya pemanfaatan sistem temu balik informasi. Oleh karena itu, kajian perilaku pemustaka berbasis observasi lapangan menjadi penting untuk memahami kesenjangan antara desain sistem OPAC dan praktik penggunaan di perpustakaan.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode observasi lapangan untuk menggambarkan perilaku pemustaka dalam mengakses Online Public Access Catalog (OPAC) di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran faktual mengenai aktivitas pemustaka secara langsung tanpa memberikan perlakuan atau intervensi tertentu terhadap subjek penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas pemustaka saat menggunakan OPAC meliputi proses memasukkan kata kunci, frekuensi pengulangan pencarian, penggunaan fitur pencarian lanjutan, serta interaksi pemustaka dengan pustakawan ketika mengalami kesulitan. Data pendukung diperoleh melalui dokumentasi berupa tampilan sistem OPAC. Data yang terkumpul merupakan hasil analisis langsung pemustaka saat menggunakan

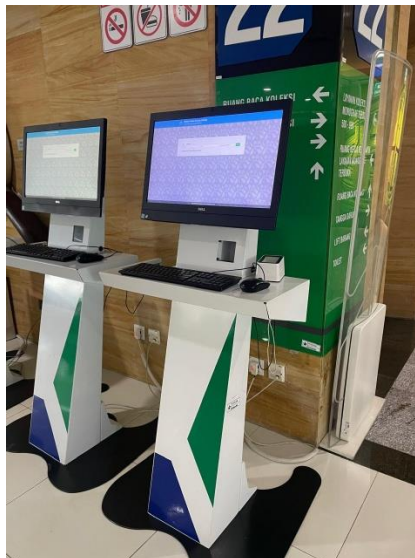


OPAC lalu ditarik kesimpulan berdasarkan pola perilaku yang muncul selama proses pengamatan.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil observasi menunjukkan bahwa OPAC telah digunakan oleh pemustaka sebagai saran utama dalam melakukan penelusuran koleksi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sebagian pemustaka tampak langsung melakukan pencarian dengan memasukkan kata kunci umum, sementara sebagian lainnya membutuhkan waktu lebih lama dan melakukan pencarian berulang untuk memperoleh hasil yang sesuai. Perilaku tersebut menunjukkan adanya perbedaan tingkat pemahaman pemustaka dalam memanfaatkan OPAC sebagai alat penelusuran informasi.

Dalam proses pencarian, sebagian besar pemustaka cenderung hanya menggunakan fitur pencarian dasar yang tersedia pada OPAC. Fitur pencarian lanjutan, seperti penyaringan berdasarkan subjek, pengarang, atau tahun terbit, relatif jarang dimanfaatkan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun OPAC telah menyediakan berbagai fasilitas untuk mempersempit hasil penelusuran, pemanfaatannya oleh pemustaka belum optimal. Ketika hasil pencarian tidak sesuai dengan kebutuhan, pemustaka menunjukkan respons yang beragam, seperti mengganti kata kunci, mengulangi proses pencarian, menghentikan pencarian, atau meminta bantuan kepada petugas layanan.



Gambar 1. Mesin Penelusuran Koleksi Online Public Access Catalog (OPAC)  
Sumber: Dokumentasi 2025

Interaksi pemustaka dengan petugas masih cukup sering terjadi, terutama ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam memahami informasi ketersediaan dan lokasi koleksi yang ditampilkan pada OPAC. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan OPAC sebagai sistem layanan mandiri belum sepenuhnya menggantikan peran pustakawan sebagai fasilitator informasi. Dengan demikian, efektivitas OPAC tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kemampuan pemustaka dalam mengakses dan memanfaatkannya secara tepat.

Secara keseluruhan, perilaku pemustaka dalam mengakses OPAC memperlihatkan bahwa sistem telah berfungsi sebagai alat penelusuran informasi, namun masih terdapat kendala dalam aspek pemahaman dan pemanfaatan fitur. Hal ini menegaskan pentingnya upaya peningkatan literasi



informasi serta penyediaan panduan penggunaan OPAC yang lebih jelas agar pemustaka dapat menggunakan layanan penelusuran secara lebih efektif dan mandiri.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi lapangan, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa OPAC di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah berfungsi sebagai saran temu kembali informasi bagi pemustaka, namun pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal. Perilaku pemustaka menunjukkan adanya variasi tingkat pemahaman dalam menggunakan OPAC, terutama pada tahap awal penelusuran informasi. Keterbatasan dalam pemanfaatan fitur pencarian lanjutan serta ketergantungan pemustaka terhadap bantuan pustakawan mengindikasikan bahwa efektivitas OPAC tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kesiapan dan kemampuan pengguna dalam mengaksesnya secara mandiri. Temuan ini menegaskan bahwa terdapat kesenjangan antara desain sistem OPAC dan praktik penggunaan di lapangan, khususnya dalam mendukung kebutuhan dan perilaku pemustaka.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Perpustakaan Nasional Republik Indonesia meningkatkan upaya pendukung pemanfaatan OPAC melalui penyediaan panduan penggunaan yang lebih jelas dan mudah dipahami, baik dalam bentuk visual maupun digital. Selain itu, penguatan literasi informasi bagi pemustaka perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan penelusuran informasi secara mandiri. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan mengkombinasikan metode observasi dan wawancara atau pendekatan kuantitatif guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan OPAC.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiani, F. (2020). Online Public Access Catalogue: Factors Affecting Use E-Catalog. *IJID (International Journal on Informatics for Development)*, 9(2), 94-99. <https://doi.org/10.14421/ijid.2020.09206>
- Iswika, O. D., Sa'diyah, L., & Asep, A. (2022). Pengaruh Pemahaman Sistem Temu Kembali Informasi Pemustaka Terhadap Pemanfaatan OPAC (Online Public Access Catalog) Di UPT Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 10(1), 31. <https://doi.org/10.21043/libraria.v10i1.13910>
- Jannah, R., Ramadayanti, R., & Marni, M. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Online Public Access Catalogue (OPAC) Sebagai Alat Penelusuran Bahan Pustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. *Inkunabula: Journal of Library Science and Islamic Information*, 1(2), 83-90. <https://doi.org/10.24239/ikn.v1i2.1724>
- Marwiyah, M., & Labibah, L. (2020). Evaluasi Kapabilitas Dan Efektivitas Online Public Access Catalog (OPAC) Sebagai Sarana Temu Kembali Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Di Indonesia. *Pustakaloka*, 12(1), 1-29. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v12i1.1950>
- Nisa', T. F., & Arianto, M. S. (2025). Evaluation of Online Public Access Catalog Interface "MyPustaka" in the Library of Muhammadiyah University of Yogyakarta (UMY). *Palimpsest: Jurnal Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, 16(1), 72-85. <https://doi.org/10.20473/pjil.v16i1.71639>
- Nupura, I. R., Nugroho, E., & Nugroho, L. E. (2015). *EVALUASI PEMANFAATAN ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DI PERPUSTAKAAN TEKNIK UNIVERSITAS GADJAH MADA*.
- Padila, S., Assegaff, S., & Fachruddin. (2025). Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual Perpustakaan UIN STS Jambi. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer(JAKAKOM)*, 5(2), 1574-1584. <https://doi.org/10.33998/jakakom.2025.5.2.2310>



- Putri, R. T., Huda, N., & Misroni, M. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Di Perpustakaan Universitas Ida Bajumi Wahab (IBA) Palembang Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 2(2), 92-95. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v2i2.11886>
- Rahmawati, D. (2017). *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Dan Penelusuran Melalui Opac (Online Public Access Catalog) Di Perpustakaan Institut Teknologi Indonesia*.  
[https://www.academia.edu/79316851/Persepsi\\_Pemustaka\\_Terhadap\\_Layanan\\_Sirkulasi\\_Dan\\_Penelusuran\\_Melalui\\_Opac\\_Online\\_Public\\_Access\\_Catalog\\_Di\\_Perpustakaan\\_Institut\\_Teknologi\\_Indonesia](https://www.academia.edu/79316851/Persepsi_Pemustaka_Terhadap_Layanan_Sirkulasi_Dan_Penelusuran_Melalui_Opac_Online_Public_Access_Catalog_Di_Perpustakaan_Institut_Teknologi_Indonesia)
- Ridlo, M. R., Dewiyana, H., & Syam, T. A. (2024). USABILITY TESTING OPAC PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI SAWIT INDONESIA (ITSI). *Warta Dharmawangsa*, 18(3), 1158-1183. <https://doi.org/10.46576/wdw.v18i3.4688>
- Ridlo, M. R., Gunawan, A., Dewiyana, H., Nurâ€™Maini, N., Nasution, L. H., & Ritonga, A. R. (2023). PERSEPSI PEMUSTAKA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN PELALAWAN DALAM PENGGUNAAN OPAC. *Warta Dharmawangsa*, 17(2), 580-601. <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i2.3173>
- Rinah, S. A., Utari, D. S., Nuzuli, A., & Matridi, R. A. (2019). EFEKTIVITAS PENERAPAN OPAC (ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN MUHAMMAD YUSUF AHMADI. *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 76-86. <https://doi.org/10.33366/ref.v7i2.1515>
- Saragih, R. A.-R., & Sayekti, R. (2024). Mengukur Tingkat Usability Pengguna Online Public Access Catalog dengan Metode System Usability Scale di Perpustakaan UIN Sumatera Utara. *Tapis : Jurnal Penelitian Ilmiah*, 8(1), 23-32. <https://doi.org/10.32332/tapis.v8i1.9009>
- Septina, W., & Manita, R. (2022). ANALISIS PEMANFAATAN ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) SEBAGAI ALAT TEMU BALIK INFORMASI BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA BUKITTINGGI. *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 1, 58. <https://doi.org/10.31958/jipis.v1i2.6853>
- Siregar, T. D., & Sayekti, R. (2025). EXPLORING STUDENTS' EXPERIENCES IN UTILIZING THE OPAC IN THE MEDAN TOURISM POLYTECHNIC LIBRARY THROUGH THE THINK-A LOUD PROTOCOL. *International Journal of Cultural and Social Science*, 6(4), 1282-1287. <https://doi.org/10.53806/ijcss.v6i4.1187>
- Yunita, I., Iqbal, R., Chairunnisa, A., Oktasari, D. M., & Novianti, F. (2023). Evaluasi Penggunaan INLISLite (OPAC) Terhadap Mahasiswa Fakultas Adab Uin Raden Intan Lampung Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Trenggalek Dengan Model TAM. *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)*, 6(2), 207-217. <https://doi.org/10.30999/n-jils.v6i2.3061>