

Peran Pustakawan dalam Manajemen Pengetahuan

Harkrisyati Kamil

The British Council, Jakarta, Indonesia

Abstract

Currently, Knowledge Management has played a significant role in any organization. Unfortunately, librarian professionals do not feel that they are fit to fill in the role as most of them do not have the right competencies or they feel more comfortable working within their boxes. This paper challenges the perception and highlights the importance of librarian professionals to change their mindset and attitude in order to be considered as one of the players in Knowledge Management.

Keywords: Knowledge Management, Librarian Professions

1. Pendahuluan

Beberapa tahun terakhir ini banyak dibicarakan perkembangan Manajemen Pengetahuan (MP) yang menurut sebagian profesi informasi dan perpustakaan bukan lagi merupakan konsep baru. Ada banyak pendapat mengatakan bahwa MP sebenarnya adalah kemasan baru Manajemen Informasi (MI) yang selama ini merupakan tugas profesi kita. Kita semua mengetahui bahwa MP erat hubungannya dengan organisasi pengetahuan, dan kalau ditarik dari awal pengetahuan adalah kelanjutan dari informasi. Dalam perjalanan MP ternyata peran serta kontribusi profesi informasi dan perpustakaan amat kecil hampir tidak diperhitungkan.

Lingkungan MP tidak sama dengan MI, akan tetapi perlu diingat bahwa pengetahuan dikomunikasikan melalui informasi dan penciptaan MI merupakan landasan MP. Dengan kata lain tulisan singkat ini mencoba membuktikan bahwa berangkat dari kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh pustakawan, bukan tidak mungkin peran pustakawan dalam MP akan meningkat. Sejumlah tulisan mencoba membedah 'kemampuan' pustakawan dan tahapan apa saja yang harus dikembangkan untuk dapat diperhitungkan di MP.

Berbagai definisi MP dikemukakan oleh sejumlah ahli, perbedaan pemahaman definisi ini sesuai dengan lingkungan kerja institusi tersebut.

Marc Auckland, Chief Knowledge Manager dari British Telecommunication mengatakan bahwa: *Knowledge Management is a discipline that promotes an integrated approach to the creation, capture, organization, access and use of an enterprise's Intellectual Capital on customers, markets, products, services and internal process.*

British Council memahami MP sebagai: *A discipline that aims to leverage organizational knowledge assets to enable individuals in the organization to improve its performance through knowledge creation, storage, retrieval, sharing and application processes.*

Wicaksono mengatakan harus dibedakan antara MI dan MP. Bila MI lebih diartikan sebagai teknik pengaturan atau organisasi agar informasi mudah dicari dan digunakan kembali oleh pemakai, sementara MP adalah teknik membangun suatu lingkungan pembelajaran sehingga orang-orang di dalam terus termotivasi untuk terus belajar, memanfaatkan informasi yang ada, serta pada akhirnya mau berbagi pengetahuan.

Lepas dari berbagai definisi, filosofi MP, tidak lain adalah menyeimbangkan manusia, proses dan teknologi yang menentukan suatu organisasi dalam hubungannya dengan pasar.

Secara sederhana MP dapat dimaknai sebagai: *Connecting people with people*
Connecting people with information

Enabling conversion of information to knowledge

Encouraging information creativity through the nurturing of knowledge environment

2. Peran Pustakawan dalam Manajemen Pengetahuan

Pertanyaan sering dilontarkan mengapa profesi informasi dan perpustakaan kurang diperhatikan dalam pengembangan MP dan berikut merupakan sedikit daftar alasan kendala yang menyebabkan hal tersebut terjadi:

- *Peer review*
Dukungan atasan dalam melibatkan profesi pustakawan dalam perencanaan strategis masih sangat kecil, sementara di lain pihak para pustakawan tidak terlalu merisaukan hal ini. Mereka asyik terpaku dengan kerja rutinnnya dan akhirnya masuklah *champion* dari profesi lain seperti Personalia dan Teknologi Informasi yang lebih mampu melihat peluang dalam berkembangnya MP.
- Pendekatan MP tidak melalui MI tetapi lebih pada isu yang menyangkut mengubah budaya, bertukar pengetahuan, pencatatan praktik-praktik yang berhasil dan aplikasi teknologi. Kesemua ini memang memerlukan MI tetapi ternyata solusi teknologi informasi lebih dikedepankan dibanding dengan manajemen konten dan organisasi pengetahuan.
- Pimpinan mengakui dan menyadari kemampuan pustakawan sebagai ahli informasi, dan para pustakawan ini menjalankan tugasnya sebagai penyelia informasi bagi pengguna atau bertanggung jawab akan pengelolaan layanan virtual. Sayangnya, peran tersebut masih dianggap sebagai *support* bukan *core function*.
- Kalaupun kemampuan profesional kita dihargai oleh pimpinan, tetap saja pustakawan tidak dilibatkan dalam peranan strategis. Jelas tergambar akan ketidakmampuan kita dalam memasarkan dan membuktikan bahwa kemampuan pustakawan dalam bidang informasi adalah potensial.
- Ketidak-pedulian pustakawan dengan tidak dilibatkan dalam peran strategis

merupakan 'boomerang' bagi kita semua. Mengapa? Ternyata banyak yang mengatakan bahwa MP adalah kemasam baru dengan tujuan memberikan kesempatan profesi lain masuk dan pustakawan tetap sibuk menjalankan tugas rutinnnya secara terkotak-kotak dan tidak tertarik untuk berintegrasi dengan divisi lainnya.

- Pustakawan hendaknya mampu mengubah *mindset* bahwa pustakawan berperan tidak semata-mata sebagai penyelia layanan bagi pelaku bisnis tetapi bahwa pustakawan mampu menempatkan dirinya dalam *core business*, memahami organisasi informasi lembaganya baik sejak penciptaannya sampai tahapan penggunaannya.
- Bila diamati, MP adalah *information centric* dan membutuhkan MI yang berkelas. Seharusnya kita dapat memanfaatkan peluang ini.

Di atas telah disinggung bahwa MI tidak sama dengan MP, tetapi sebenarnya ditinjau dari konteks keahlian, pustakawan dapat meraih posisi MP dengan syarat mampu mengubah dan mengembangkan dirinya seiring dengan tuntutan perubahan. Pengembangan yang dimaksud adalah:

- memahami peranannya atas dasar pola kemitraan bukan melayani
- memberikan makna/kontribusi bagi lembaganya tidak sekedar fokus pada disiplin ilmu perpustakaan
- integrasi
- mampu mentransfer kemampuannya melalui pelatihan dan pembinaan
- inovasi

Kompetensi yang dianggap esensial untuk memasuki ruang lingkup MP sebagaimana disampaikan pada Chief Knowledge Officers Summit, tahun 2000 dan berdasarkan pendapat praktisi terkemuka dari Amerika dan Eropa adalah:

- Kemampuan untuk belajar.
- Memiliki prakarsa diri.
- Mampu bekerja sama dalam sebuah kelompok.
- *Intellectual linking*: mampu bekerja dengan melihat fungsi dan kebutuhan organisasi secara keseluruhan.

- Memiliki rasa rendah hati dalam artian memahami bahwa orang lain mungkin mengetahui sesuatu yang tidak kita ketahui dan kita mampu belajar dari kesalahan kemampuan untuk berpikir dan bertindak dengan fokus akan hasil akhir.
- Kemampuan untuk menangani masalah kompleks.

Menariknya adalah temuan tentang pelaksanaan sejumlah proyek MP yang merekrut pustakawan, karena keahlian mereka dalam mengelola informasi. Peran pustakawan di sini adalah peran penunjang bukan posisi strategis, karena pimpinan proyek adalah non-pustakawan. Pada saat perencanaan proyek disadari bahwa tidak mungkin menempatkan pustakawan dalam posisi strategis karena kenyataan di lapangan membuktikan bahwa (1) kurang memiliki pengetahuan bisnis (2) pustakawan tidak memiliki kemampuan untuk bergerak secara bersamaan dalam ruang lingkup informasi, organisasi dan sasaran organisasi (3) kemampuan kerjasama sebagai dalam kelompok dan juga kepemimpinannya tidak memadai untuk posisi strategis dan (4) kurang memiliki kemampuan manajerial.

Tentu harus diingat bahwa pandangan semacam ini tidak diberlakukan bagi semua pustakawan. Ada kelompok pustakawan yang memiliki kemampuan dan integritas seperti yang diisyaratkan oleh NIP dan mereka berhasil menempati posisi Knowledge Manager (KM). Kunci keberhasilan mereka lebih banyak didukung rasa percaya diri dan kebanggaan akan dunia profesinya, serta terbuka terhadap perubahan yang secara konstan terus bergulir.

Mengamati perkembangan MP dan kaitannya dengan kompetensi pustakawan tentu kita bertanya-tanya mampukah pustakawan memposisikan perannya dalam MP dan tidak kalah pentingnya adalah sampai seberapa jauhkah kurikulum Jurusan Ilmu Perpustakaan telah mempertimbangkan muatan-muatan yang mendukung kebutuhan MP.

Idealnya profesi perpustakaan dan informasi harus mampu melihat perkembangan dan kebutuhan KM. Saat ini banyak posisi baru dengan berbagai nama baru diciptakan seperti

Chief Knowledge Officer, Head of Knowledge Architecture yang diduduki oleh orang-orang dengan latar belakang Keuangan, Teknologi Informasi dan Personalia. Seandainya kita lebih jeli, tugas serta ruang gerak MP banyak kaitannya dengan 'information skills' yang menjadi bagian dari peran kita tetapi mengapa masih amat sedikit pustakawan menduduki posisi tersebut? Kurikulum yang diajarkan saat ini lebih banyak terkonsentrasi pada kemampuan teknis, proses manajemen bibliografi dan sumber informasi, dan dalam perkembangan juga teknologi informasi. Untuk merespons tuntutan MP, kurikulum tentu harus lebih dikembangkan dan sesuai dengan kebutuhan tersebut.

Ilustrasi berikut mengetengahkan prakarsa MP di British Council (BC) terutama perubahan yang terjadi di British Council Indonesia.

Perubahan yang terjadi dengan cepat di belahan dunia disertai kompetisi yang semakin tinggi, merupakan alasan mengapa sebuah organisasi harus memahami dan mengantisipasinya, untuk mempertahankan dirinya, memelihara hubungannya dengan 'customer'-nya. Menjawab tantangan perubahan yang secara global terjadi pula di British Council, maka diluncurkanlah Strategy 2010 (S 2010).

Pokok-pokok perubahan yang tersirat dalam S 2010 adalah:

- Meningkatkan akses yang lebih luas dengan sasaran pemakai yang lebih tinggi disertai kualitas layanan yang lebih baik.
- Menciptakan 'impact' yang lebih besar.

Untuk mencapai S 2010, British Council Indonesia, mulai memikirkan perubahan mendasar sejak September 2003 ditandai dengan rencana menutup layanan publik baik dalam bidang perpustakaan dan informasi, layanan informasi belajar di Inggris maupun layanan pengajaran bahasa Inggris dan pindah ke gedung baru pada akhir Desember. Artinya, umum tidak dapat lagi secara fisik datang ke BC Jakarta untuk mendapatkan layanan tersebut, mereka harus menggunakan sarana komunikasi lain seperti telepon, faks, e-mail maupun video conference. British Council Indonesia akan lebih menfokuskan

dirinya pada format layanan yang berbasis web, dengan mengkombinasikan kegiatan *online* dan *offline*.

Langkah pertama yang dilakukan adalah restrukturisasi British Council Indonesia dan pada saat yang bersamaan, perpustakaan menyusun strategi yang menyangkut alih kelola koleksi perpustakaan. Dari hasil restrukturisasi, ditetapkan bahwa walaupun tidak lagi memiliki perpustakaan, BC Indonesia tetap mempertahankan divisi informasi. Selain itu, beberapa posisi baru diciptakan yaitu '*information officer*' di setiap divisi serta posisi '*knowledge officer*'. kompetensi yang dituntut tidak semata kemampuan teknis tetapi juga perilaku (*competency behaviour*). Profesionalisme akan tercermin apabila kita memiliki kompetensi tersebut. Knowledge of Information Environment, Information Literacy, Relationship Building for Influence dan Customer Service Orientation misalnya merupakan beberapa contoh kompetensi tersebut.

3. Kesimpulan

Penulis menyimpulkan bahwa perubahan yang dilakukan di Indonesia merupakan pendekatan MP.

Prakarsa MP di British Council diawali dengan diluncurkannya intranet yang merupakan sarana untuk meningkatkan komunikasi dan berbagi pengetahuan antar-staf dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pada saat itu pengelolaan intranet masih menjadi tanggung jawab Divisi Web dan konten diperoleh dari divisi lainnya. Dalam usaha meningkatkan efisiensi, sekaligus meningkatkan integrasi lintas divisi, mendorong staf untuk terus meningkatkan diri (*e-learning*) maka pada bulan Maret 2005, dilakukan penggabungan 4 divisi yaitu Information Services Management, Information Business Development, Knowledge Management dan Knowledge and Learning Centre dalam satu payung Knowledge and Information Service. Prakarsa ini merupakan salah satu respons British Council terhadap pengembangan MP dan masih perlu waktu untuk mengukur keberhasilannya.

Rujukan

- Abel, Angela (2001). *Competing with Knowledge: the information professional in the knowledge management age*. London: TFPL
- Broadbent, Marianne (1998). *The phenomenon of knowledge management: what does it mean to the information profession?* Ditelusur 3 Mei 2005.
- Corral, Sheilla (1999). "Knowledge management: Are we in the knowledge management business?" Ariadne, 18 ditelusur 3 Mei 2005 dari www.ariadne.ac.uk/issue18/knowledge-mgt
- Diao, A.L. (2005). Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pusat Pengembangan ilmu Pengetahuan. Makalah yang disampaikan pada "Pelatihan Manajer Perpustakaan se-Jawa dan se-Sumatera" di Cisarua, Bogor, 18-29 Mei 2005, diselenggarakan oleh Depdiknas-DIKTI.
- Pendit, Putu Laxman (2001). *Manajemen Pengetahuan dan Kompetensi Profesional Informasi*. Disampaikan dalam Seminar IMPI, Bank Indonesia Jakarta, 10 Nopember 2001.
- Reardon, Denis F. (1998). *Knowledge Management: the discipline for information and library science professionals*. 64th IFLA General Conference, August 16-21, 1998. www.ifla.org
- Skyrme, David J. *From Information Management to Knowledge Management: Are You Prepared?*
- Wicaksono, Hendro (2005). "Manajemen Pengetahuan vs Manajemen Informasi", *Tempo*, 17 Pebruari 2005.