

# **Upaya Pustakawan Madya dalam Mempreservasi Pengetahuan Tacit pada Kelompok Layanan Majalah Terjilid**

**Arliana Wijayanti, Febriyanto, Tamara Adriani Salim**

*Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Indonesia  
16242 Depok, Indonesia*

*arliana.wijayanti@ui.ac.id, febriyanto71@ui.ac.id, tamaraas@ui.ac.id*

## **Abstrak**

*Kajian ini menyajikan tantangan dan peluang dalam pelestarian/preservasi Tacit Knowledge (TK) dari seorang Pustakawan sebagai asset yang bernilai bagi sebuah perpustakaan. Studi spesifik diambil dari TK yang dimiliki oleh Ibu Atikah sebagai Pustakawan Madya di Kelompok Layanan Majalah Terjilid dabulu. Penulis berpendapat bahwa ada ancaman kepunahan TK karena tidak adanya rekaman maupun pendokumentasian TK beliau mengenai Kelompok Majalah Layanan Terjilid. Kajian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan study literature. Data diperoleh berdasarkan pengamatan sehari-hari penulis dalam melakukan pekerjaannya sebagai pustakawan dalam melayani pemustaka di Kelompok Layanan Majalah Terjilid Bidang Layanan Koleksi Umum. Kesimpulannya ditemukan bahwa pengetahuan tacit yang ada pada diri pustakawan harus dituangkan dalam bentuk catatan khusus yang sistematis agar pengetahuannya tetap ada, terjaga dan dapat digunakan dan lebih bermanfaat lagi baik bagi pustakawan sebagai regenerasi maupun oleh pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan. Preservation pengetahuan tacit ini sangat penting untuk keberlangsungan proses ilmu pengetahuan dan merupakan aset yang sangat bernilai bagi tumbuh kembangnya perpustakaan yang menaunginya. Kajian ini sifatnya hanya untuk di dalam lingkungan Perpustakaan Nasional RI.*

**Kata Kunci:** Knowledge Management, Tacit Knowledge, perpustakaan, pustakawan, pemustaka

## Abstract

*This study presents challenge and opportunity in preserving tacit knowledge (TK) from a librarian as valuable asset for a library. Specific study is taken from TK belonged to Ms. Atikah as an intermediate librarian at bound magazine service group. The author perceives that there is a threat of TK extinction because there is no record or documentation of her TK concerning bound magazine service group. This qualitative study is using case study method. Data are obtained from daily observation during author's work as a librarian in serving users at bound magazine service group. The study concludes that TK of librarian has to be put into systematic notes in order that the knowledge remains intact, preserved and can be used and can be more useful either for the next generation of librarian or library users in searching for the required information. The preservation of this TK is very important for the sustainability of science and is of valuable asset for the growth and development of the library for which the librarian work. This study is intended for internal use at National Library of Indonesia.*

**Keywords:** knowledge management; tacit knowledge; library; librarian; library users

## Pendahuluan

Setiap perpustakaan sudah barang tentu memiliki informasi yang bernilai untuk dijadikan dasar membangun pengetahuan baru. Namun tanpa campur tangan manusia yang turut terlibat dalam proses penciptaan pengetahuan, maka akan nihil hasilnya. Informasi itu akan tetap tersimpan dalam koleksi dan menghilang sejalan dengan lapuknya atau rusaknya koleksi tersebut. Kalaupun sudah didigitalkan, maka akan membeku dan membisu didalam dinginnya server sebagai repository sumber digital. Bila ini terjadi alangkah “matinya” perpustakaan tersebut karena “ruh”nya tidak bisa berkarya atau mencipta pengetahuan baru.

Campur tangan manusia dalam transfer informasi itulah peran pustakawan dibutuhkan. Yaitu pada saat melakukan layanan kepada pemustaka. Dalam proses transfer informasi tersebut banyak hal yang turut andil dalam kelancaran proses tersebut, diantaranya ketersediaan bahan pustaka yang baik dan terjaga, ketrampilan pustakawan dalam menelusur, ketersediaan alat-alat penelusuran yang memadai, suasana lingkungan yang mendukung dan proses komunikasi yang baik. Kelima hal itu harus terus dijaga dan diupayakan keberhasilannya.

Dalam kajian ini penulis hanya menitik beratkan di transfer informasi pada proses komunikasi dan temu kembali informasi antara pustakawan dengan pemustaka sehingga tercipta suatu pengetahuan baru. Setiap pustakawan dalam mentransfer informasi langkah awal adalah menelusur, hal ini biasa disebut dengan penelusuran. Boleh dibilang, ketrampilan penelusuran ini dimiliki oleh semua pustakawan di layanan Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas), karena itu adalah hal mutlak. Bagaimana cara menemukan informasi kembali (retrival informasi) yang dibutuhkan oleh pemustaka dengan menggunakan alat-alat penelusuran yang ada dan pengetahuan tacit yang ia miliki. Dengan adanya pengetahuan tacit itulah maka ketrampilan penelusuran menjadi berbeda satu dengan yang lain dan menjadi ciri khas yang melekat pada diri pustakawan.

Pengetahuan tacit yang pustakawan miliki didapat dari pengalaman sehari-hari selama melayani seperti interaksi dengan peneliti-peneliti sebelumnya maupun dengan catatan-catatan kecil yang ia miliki. Perpusnas memiliki berbagai macam dan jenis koleksi. Dimana masing-masing jenis koleksi tersebut memiliki layanan yang dikelola oleh pustakawan. Mereka adalah pekerja profesional yang tidak hanya mengelola layanan melainkan harus pula mampu mengelola informasi-informasi tersebut menjadi pengetahuan baru. Karena sebagai profesional, masing-masing dari kami harus mampu menyusun butir-butir kegiatan pekerjaan yang nantinya akan menjadi angka kredit untuk kenaikan pangkat. Butir-butir kegiatan pekerjaan itu merupakan kegiatan sehari-hari pustakawan dalam melayani, seperti: penyusunan indek, pembuatan abstrak persubjek yang nantinya bisa dibuatkan pathfinder dan tulisan-tulisan ilmiah lainnya. Inilah yang menjadi modal masing-masing pustakawan untuk dijadikan pengetahuan tacit mereka. Jadi satu sama lain pasti berbeda, pasti unik dan berkarakter. Inilah yang menjadi daya tarik untuk saya teliti agar pengetahuan tacit yang mereka miliki dapat terpreservasi dan terdokumentasikan dengan baik sebagai pedoman atau pun tambahan ilmu bagi rekan pustakawan lain maupun generasi dibawahnya, pustakawan yang lebih muda.

Ini adalah penelitian awal dimana saya meneliti seorang pustakawan madya di Kelompok Majalah Terjilid (Materjil), Perpustakaan Nasional RI. Beliau adalah Ibu Atikah, seorang Master Perpustakaan lulusan UI tahun 2002 dan berkecimpung sebagai pustakawan layanan di Materjil sudah kurang lebih 15 tahun. Di kelompok Materjil ini, koleksinya dikelolanya adalah majalah langka, dari tahun 1800-an sampai dengan 5 tahun terakhir dan masih berjalan. Karena setiap majalah yang

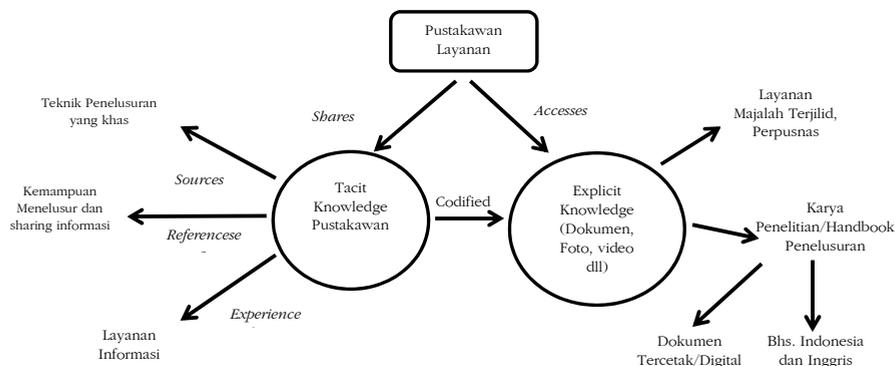
dibeli atau dimiliki Perpustakaan nantinya dalam kurun waktu 5 tahun terakhir akan dijilid per kala waktu lalu diserahkan ke layanan Materijil dan menjadi salah satu koleksinya. Karakteristik dari koleksi ini adalah unik, dengan rentang waktu yang lama maka dilihat dari:

1. umur koleksi ada koleksi yang sudah tua namun ada juga yang baru,
2. kondisi koleksi ada yang sudah rapuh, rusak dan serbuk (karena kertasnya sudah sangat rapuh) namun ada pula yang masih bagus dan kuat,
3. jaman perolehan atau didapat, koleksi diperoleh dari jaman penjajahan belanda hingga sekarang, hingga bahasanya pun berbeda-beda ada Belandan, Jerman, Rusia, Jepang dan lain-lain dan perolehan yang sekarang hanya berbahasa Indonesia dan Inggris.

Dari ketiga hal diatas maka, perlakuan penelusuran pun sedikit berbeda. Alat-alat penelusuran yang kita miliki pun menjadi sangat berbeda karena pada jamannya koleksi tersebut sudah menjadi koleksi sebuah lembaga kebudayaan milik Belanda dan mereka telah menginventarisnya secara rapih, detail dan terperinci. Jadi koleksi tertentu (berdasar rentang tahun) memiliki alat penelusuran tersendiri dan mempunyai teknik tersendiri yang harus dikuasai oleh Pustakawan disana, walaupun tentunya kita tetap mempunyai data base secara digital mengenai itu semua dan sudah masuk kedalam sistem katalog online yang Perpustakaan punya, hanya saja belum menyeluruh dan detail. Hanya judul besar dari majalah tersebut, belum sampai pada artikel dan isi atau subjek majalah tersebut. Ibu Atikah sebagai pustakawan yang sudah lama berkecimpung dalam penelusuran disana, maka sudah dapat dikatakan ahli dalam mencari informasi yang dibutuhkan pemustaka. Beliau—bila tidak dikatakan ahli, menguasai berbagai katalog atau alat-alat penelusuran yang ada. Beliau mempunyai dasar-dasar bahasa belanda yang diperolehnya melalui kursus dan sedikit bahasa-bahasa lain yang selama ini bersinggungan dengan pencarian. Beliau juga mampu berkomunikasi dengan baik dengan para pemustaka yang datang, dimana rata-rata pemustaka yang datang mereka adalah peneliti, baik itu mahasiswa maupun dosen, penulis lepas, wartawan, dan professional lain seperti pengacara yang sedang mencari informasi primer dalam suatu majalah.

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin menangkap dan menerjemahkan pengetahuan tacit yang di miliki oleh Pustakawan tersebut hingga dapat menjadi pengetahuan explicit yaitu pengetahuan yang dapat dibaca atau dipahami oleh semua orang. Dan akan dijadikan

dokumen pendukung bagi terciptanya layanan prima baik secara khusus di layanan materijl, maupun di Perpustakaan sebagai organisasi penanggungnya.



Gambar. 1. Alur Preservasi Tacit Knowledge di Lingkungan Layanan Majalah Terjilid, Perpustakaan

## Tinjauan Pustaka

Pengetahuan adalah apa yang orang percayai berdasarkan akumulasi informasi yang berarti dan terorganisir, dapat dikombinasikan dengan informasi lain, ditafsirkan dan ditindaklanjuti (Desouza dan Paquette, 2011). Pengetahuan dapat dibagi dalam dua dimensi (Averweg, 2010; Panahi et al., 2012). Pengetahuan eksplisit: pengetahuan yang diartikulasikan, ditulis, dikodifikasikan dan dikomunikasikan dalam bentuk simbolis dan / atau bahasa alami. Tacit Knowledge: pengetahuan yang biasanya orang peroleh secara individual atau sebagai kelompok yang terdiri dari elemen kognitif dan teknis. Menangkap Pengetahuan Tacit: Menangkap pengetahuan adalah kegiatan mengumpulkan informasi dan pengetahuan kemudian menciptakan pengetahuan baru. Menangkap pengetahuan diam-diam juga dapat didefinisikan sebagai proses menangkap pengalaman dan keahlian individu dalam suatu organisasi dan membuatnya tersedia bagi siapa saja yang membutuhkannya (Dalkir dan Liebowitz, 2011). Manajemen pengetahuan dan metode transfer: Proses manajemen pengetahuan penting dalam melestarikan pengetahuan tacit. Ada empat mode konversi pengetahuan yang berbeda. Sosialisasi: Konversi pengetahuan tacit ke tacit knowledge terdiri dari berbagi pengetahuan dalam interaksi tatap muka, imitasi dan praktek. Dengan berbagi pengalaman, observasi, magang atau mentoring, orang belajar dan mendapatkan rasa kompetensi. Eksternalisasi: Ini adalah proses percakapan yang memberikan bentuk

yang terlihat ke pengetahuan tacit. Dalam mode ini, individu dapat mengartikulasikan pengetahuan (know-how, know-why, care-why). Pengetahuan tacit kemudian ditulis, direkam, digambar atau dibuat nyata atau konkrit dalam beberapa cara. Kombinasi: Percakapan ini pengetahuan eksplisit untuk pengetahuan eksplisit menggabungkan potongan diskrit pengetahuan eksplisit ke dalam bentuk baru, seperti sintesis dalam bentuk laporan ulasan, analisis tren dan ringkasan eksekutif singkat. Internalisasi: Konversi pengetahuan eksplisit ke pengetahuan tacit yang terjadi melalui difusi dan embedding perilaku yang baru diperoleh dan model yang baru dipahami atau direvisi. Proses ini mengintegrasikan pengetahuan bersama atau individu ke dalam mode mental individu.

**Pustakawan:** Seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. (Suharyanto, 2014). **Literasi Informasi:** (1) Kemampuan untuk mengenali kebutuhan informasi termasuk pemahaman tentang bagaimana perpustakaan yang terorganisir, mengenal sumber daya yang tersedia (format informasi dan sarana penelusuran terotomasi) dan pengetahuan terhadap teknik-teknik penelusuran yang bisa digunakan. (2) Kemampuan yang dibutuhkan dalam mengevaluasi secara kritis cakupan (isi) informasi dan menggunakannya secara efektif, sesuai etika informasi serta memahami infrastruktur informasi yang mendasari pengiriman informasi mencakup hubungan dan pengaruh social, politik dan budaya. (Suharyanto, 2014). **Literatur:** Bahan bacaan yang digunakan dalam berbagai aktifitas, baik secara intelektual maupun rekreasi. Jenis literatur berdasarkan tingkat ketajaman analisisnya dibagi kedalam tiga jenis, yaitu: literatur primer, literatur sekunder dan literatur tersier. (Suharyanto, 2014)

**Literatur Primer:** Karya tulisan asli yang memuat kajian mengenai sebuah teori baru, atau penjelasan suatu gagasan dalam berbagai bidang. Literatur primer bisa berupa artikel majalah ilmiah, laporan penelitian, disertasi, paten, makalah seminar dan lain-lain. (Suharyanto, 2014). **Literatur Sekunder:** Karya yang berisi informasi dari sumber karya utama (primer). Umumnya menjelaskan, meringkas, menganalisis, mengevaluasi karya utama tersebut. Contoh: tinjauan literatur, kritik analisis, bibliografi, karya biografi, direktori, dan abstrak. Literatur sekunder dapat diterbitkan maupun tidak diterbitkan. (Suharyanto, 2014)

**Literatur Tersier:** Literatur yang memuat informasi yang merupakan petunjuk untuk mengetahui atau menelusur literature sekunder. Contoh bibliografi dari bibliografi, direktori dari direktori.

(Suharyanto, 2014). **Komunikasi:** Komunikasi berawal dari gagasan yang ada pada seseorang. Gagasan itu diolah menjadi pesan dan dikirimkan melalui media tertentu kepada orang lain sebagai penerima. Penerima menerima pesan, dan sesudah mengerti isi pesan itu kemudian menanggapi dan menyampaikan tanggapannya kepada pengirim pesan. Dengan menerima tanggapan dari si penerima pesan itu, pengiriman pesan dapat mengetahui apakah pesannya dimengerti dan sejauh mana pesannya dimengerti oleh orang yang dikirim pesan itu. (Agus M. Hardjana, 2003). **Layanan Prima:** Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat memberi kepuasan pada orang yang dilayani. Apabila pelayanan yang diberikan itu lebih rendah dari apa yang diharapkan maka layanan itu dianggap tidak berkualitas. Adapun ciri-ciri layanan berkualitas antara lain terpercaya dan terandalkan, kompetensi, jaminan kualitas, penampilan dan empati, cepat dan tanggap. (Lasa H.S. 2009)

## **Bahan dan Metode**

Kajian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Data diperoleh berdasarkan pengamatan sehari-hari penulis dalam mengamati objek melakukan pekerjaannya sebagai pustakawan dalam melayani pemustaka di kelompok layanan majalah terjilid Bidang Layanan Koleksi Umum. Studi ini kemudian diamati untuk menganalisis hubungan antara kemampuan komunikasi pustakawan dalam mentransfer informasi atau pengetahuan tacitnya kepada pemustaka dengan kepuasan pemustaka.

## **Hasil dan Diskusi**

Pustakawan adalah profesi yang bergerak dalam bidang perpustakaan. Yaitu seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Suharyanto, 2014). Didalam layanan koleksi majalah terjilid, pustakawan cukup hanya memberikan layanan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan tidak terbatas hanya seperti menjawab pertanyaan substantif atau menelusur dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka saja namun juga memberikan pemahaman kepada pemustaka mengenai literasi informasi, memberikan pengajaran dalam menyeleksi, menggunakan alat-alat dan strategi dalam penelusuran yang sesuai untuk menemukan informasi, mengarahkan pemustaka ke sumber daya perpustakaan, membantu dalam evaluasi

informasi, merujuk pemustaka pada sumber daya di luar perpustakaan, membuat statistic dan berpartisipasi dalam menjaga koleksi majalah terjilid agar tetap terjaga keutuhannya.

### *Kemampuan / Keahlian*

Pustakawan Majalah Terjilid harus menguasai sedikitnya dua keahlian yakni kemampuan penelusuran dengan teknik yang khusus dan kemampuan berkomunikasi. Dan sedikitnya mampu menguasai 2 bahasa selain bahasa Indonesia, yaitu bahasa Belanda dan Bahasa Inggris. Istilah-istilah asing dan lampau harus juga melekat dalam memorinya sehari-hari dalam melayani. Ibu Atikah, salah satu dari lima pustakawan yang mampu menjawab itu semua. Beliau menamatkan program masternya di Universitas Indonesia tahun 2002, sebagai Master of Science bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Beliau juga mengikuti kursus-kursus yang menunjang kepustakawannya di layanan, seperti: Kursus Bahasa Inggris dan Belanda, Kursus JRP (Jhon Robert Powell) tentang Etika Layanan untuk Layanan Prima, Diklat Penulisan Ilmiah dan lain-lain. Saat ini beliau dapat menguasai informasi yang terkandung di dalam hampir seluruh koleksi di Majalah Terjilid. Banyak sudah para peneliti yang beliau bantu untuk mencarikan informasi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, seperti pembuatan paper, artikel, ataupun sekedar mencari informasi mengenai sesuatu hal.

### *Ketrampilan*

Ketrampilan yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan dalam melayani secara prima terhadap pemustaka adalah sikap yakni terlatihnya sikap melayani. Didalam melayani pemustaka, Ibu Atikah mampu mampu mengembangkan sikap seperti: (1) Mampu melakukan komunikasi dengan baik terhadap pemustaka. Ketika terjadi komunikasi terhadap pemustaka, seperti ketika pemustaka bertanya mengenai koleksi, komunikasi tersebut berjalan 2 arah, walaupun terkadang sering hanya 1 arah itu dikarenakan karena mereka tertarik dengan penjelasan Ibu Atikah ketika menjelaskan mengenai isi koleksi yang sesuai dengan minat perhatian pemustaka. Terkadang pemustaka mendapatkan informasi-informasi baru yang selama ini belum mereka ketahui. Ibu Atikah pun mampu memahami sedikit mengenai bahasa-bahasa yang ada dalam koleksi sehingga terkadang pemustaka dari mancanegara pun tidak menemui hambatan dalam berkomunikasi dengan beliau. Dibawah adalah contoh bagaimana beliau menjadi narasumber wartawan dari "The Daily Jakarta Shimbun" mengenai koleksi

berbahasa Jepang yang ada di Layanan Materjil, yaitu Majalah Kan PO yang memuat tentang Berita Pemerintah jaman Pendudukan Jepang atau data peraturan perundangan zaman Penjajahan Bala Tentara Jepang di Indonesia. Koran tersebut yang merupakan koran berbahasa Jepang satu-satunya yang diterbitkan di Jakarta. Adapun keunikan lain adalah, beliau fasih berbahasa sunda, maka dengan pemustaka yang berasal dari daerah tersebut maka komunikasi akan berjalan dengan dilakukan menggunakan bahasa sunda. Namun bila dari daerah lain, beliau dalam melayani pemustaka tersebut akan diselingi dengan informasi-informasi menarik yang beliau ketahui tentang daerah tersebut. Entah itu tentang makanannya, adat istiadatnya, kebudayaannya ataupun sejarahnya. Tak jarang isu-isu terkini pun ia kuasai karena memang hobinya membaca. Oleh karena itu komunikasi yang tercipta antara beliau dengan pemustaka terkadang bisa menciptakan pengetahuan-pengetahuan baru yang ikut mendengarkannya. Disini juga terdapat proses berbagi pengetahuan yang seharusnya didokumentasikan.

(2) Mampu berkomunikasi secara verbal dan non verbal. Dalam kegiatan sehari-hari, Ibu Atikah mampu melakukan komunikasi berbagi informasi, secara verbal dan non verbal. Contoh kegiatan komunikasi beliau berbagi informasi secara verbal dengan tulisan melalui kegiatannya menulis karya ilmiah dan berbagi informasi di sosial media seperti facebook. Kajian ilmiah salah satunya beliau pernah menulis tentang Majalah Terjilid sebagai Sumber Hukum tahun 2012. Di media sosial, beliau juga aktif menyebarkan pengetahuan dengan menggunakan kata-kata yang cukup menarik berdasarkan pengetahuan tacit yang ia miliki dipadukan dengan gambar koleksi dan data yang ada dalam koleksi tersebut. Dapat dilihat interaksi yang didapat dari banyaknya reaksi sebanyak 42, 1730 yang melihat, dan 12 kali dibagikan melalui jejaring mereka. Facebook dapat dikatakan sebagai salah satu alat berbagi informasi yang cukup efektif.

Komunikasi secara non verbal beliau sering lakukan bila berhadapan dengan pemustaka yang memiliki kekurangan seperti, kurang pendengaran atau pun pemustaka autis. (1) Mampu berkerja baik secara individu maupun secara berkelompok. Didalam kelompok layanan Materjil ini terdapat 5 orang pustakawan dan beliau sering berkerja dalam tim. Berkerja secara individu, beliau adalah pustakawan madya yang sudah dituntut karya yang lebih ilmiah, seperti penulisan-penulisan ilmiah atau kajian-kajian ilmiah baik dilakukan secara sendiri maupun berkelompok. Namun nantinya beliau harus mengumpulkan nilai kinerja pribadi untuk mendukung kenaikan pangkat dan jabatan beliau di Per-

pustakaan Nasional RI. Dan ini sudah beliau jalankan secara baik hingga mendapatkan posisinya sebagai Pustakawan Madya sekarang. (2) Mampu berkomunikasi dengan konsep 3A (attitude (sikap), attention (perhatian), action (melakukan tindakan dalam komunikasi)). Hal ini dilakukan dalam berkomunikasi dengan pemustaka bila pemustaka dalam posisi kebingungan atau tidak mengerti bagaimana memulai pencarian. Atau bahkan mereka tidak mengenal dengan “baik” subjek yang mereka cari. Langkah-langkah yang beliau lakukan biasanya adalah dengan cara: (Jawaban ini didapat dari wawancara beliau melalui *whats up*)

Penulis: Bagaimana mba berkomunikasi dengan pemustaka yang bingung tersebut?

Ibu Atikah:

- a. “Suruh bercerita dulu diselengi lelucon biar dianya rileks”
- b. “Jurusnya diajak santai dulu”
- c. “Didengar kan dgn serius”
- d. “Orang akan lebih merasa dihargai bila omongan didengar dengan sungguh-sungguh. Jangan dipotong bila belum selesai benar”
- e. “Serumit apapun masalah mereka dan kita pun blm tahu pasti ada tidaknya, yg pake komunikasi interpersonal, biasanya sambil ngobrol gituh otak ku jalan”
- f. “Oh iya coba kucari di sini sini dan sini”
- g. “Kubilang, silakan duduk dulu akan saya cek dulu ke katalog dan rak”
- h. “Biasanya kutunjukkan di koleksi yg pertama kubawa, biasanya mereka excite dan yg dicari semakin mengerucut dan bisa kusimpulkan beberapa key words utk pencarian advance atau tingkat lanjut nya”
- i. “Kunci utamanya: buat dulu mereka nyaman dan merasa diterima”
- j. “Dan kita juga turut menghargai apa yang mereka cari penting banget. Semakin kita banyak nanya ttg hal yang mereka cari semakin mereka merasa dihargai”
- k. “Tahap selanjutnya yang fokus ke penelusuran di koleksi”

(3) Mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, selalu berorientasi kepada pemustaka. Layanan yang diberikan cepat dan relevan. Dalam proses melayani maka tidak akan terlepas dari proses penelusuran. Hasil penelusuran yang baik akan menghasilkan temuan informasi yang tepat sesuai kebutuhan. Selain ilmu mengenai penelusuran informasi yang didapat secara formal, Ibu Atikah

juga mempunyai pengetahuan tersendiri dalam menelusur. Sehingga Dalam melayani sehari-hari, beliau juga mempunyai alur yang biasa beliau jalankan dan penulis dokumentasikan seperti berikut:

Proses Penelusuran Ibu Atikah sebagai Pustakawan Madya di Layanan Koleksi Majalah Terjilid. (ini adalah tulisan beliau dalam menuliskan alur penelusuran yang beliau jalankan sehari-hari)

1. Level penelusuran sederhana:  
Melalui Bon Permintaan
  - a. Pustakawan menerima bon permintaan yang lengkap dengan judul dan no panggil.
  - b. Pustakawan cek di rak penyimpanan, bila ada akan diambilkan dan diberikan ke pemustaka, selesai
2. Level penelusuran menengah 1:
  - a. Pustakawan mendapatkan permintaan satu subyek yang luas dari pemustaka dan pemustaka tersebut masih terlihat bingung akan keberadaan subjek tersebut di koleksi yang mana. Atau pemustaka belum mengenal dengan lebih dalam subjek yang akan dicarinya,
  - b. Disini kemudian akan adanya komunikasi & tanya jawab dengan pemustaka setelah itu akan diperoleh keyword atau kata kunci sebagai alat untuk menelusur di Katalog, didalam katalog baru (disusun ulang oleh pustakawan koleksi Materjil) terdapat status koleksi, bila ada dan di cek di rak koleksi pun ada maka koleksi tersebut diambilkan dan diberikan kepada pemustaka, selesai
3. Level penelusuran menengah 2:
  - a. Pustakawan mendapatkan permintaan satu subyek yang luas dari pemustaka dan pemustaka tersebut masih terlihat bingung akan keberadaan subjek tersebut di koleksi yang mana. Atau pemustaka belum mengenal dengan lebih dalam subjek yang akan dicarinya,
  - b. Disini kemudian akan adanya komunikasi & tanya jawab dengan pemustaka setelah itu akan diperoleh keyword atau kata kunci sebagai alat untuk menelusur di Katalog, didalam katalog baru (disusun ulang oleh pustakawan koleksi Materjil) terdapat status koleksi, dan tertulis bahwa koleksi tersebut statusnya tidak ada, maka akan dicarikan subjek pengganti yang kesesuaiannya mendekati.
  - c. Lalu pustakawan menelusur ke katalog kembali guna mendapatkan nomor panggil, setelah itu men cek ke rak penyimpanan,

dan diambilkan untuk pemustaka, selesai.

4. Level penelusuran kompleks:

- a. Permintaan dari pemustaka mengenai sejarah pemerintahan daerah tertentu.

Pustakawan mengidentifikasi subyek tersebut

- Apabila nama daerah tersebut di masa lalu sama dengan sekarang dan banyak terbitan/koleksi tentang daerah tersebut maka penelusuran akan berjalan cepat/cepat tertangani.
- Apabila nama daerah tersebut berbeda di masa lalu dengan sekarang atau mengalami pergantian perubahan pemerintahan, namun banyak terbitan tentang daerah tersebut, maka penelusuran akan berjalan cepat/cepat tertangani. Seperti Jakarta, dulunya bernama Sunda Kelapa lalu menjadi Jayakarta kemudian Batavia lalu berubah menjadi Jakarta.
- Apabila nama daerah berubah dan tidak banyak terbitan tentang daerah tersebut maka penelusuran akan sangat sulit dan harus teliti mencarinya. Seperti daerah Cirebon dahulu bernama Cheribon

- b. Sejarah/otobiografi/autobiografi seseorang

- Apabila orang yang dicari tersebut produktif menulis dan banyak tulisannya/hasil karyanya maka penelusuran akan berjalan cepat/cepat tertangani.
- Apabila hanya pernah terkenal di masa lalu, penelusuran masih bisa dilakukan dengan mencari koleksi di tahun-tahun dia produktif.
- Apabila tokoh penting untuk daerah tertentu dan tulisan tentang daerah si tokoh tersebut tinggal, hampir tidak ada maka perlu proses cukup lama dalam pencariannya.

- c. Data-data tanah/sengketa tanah

- d. Peristiwa besar di masa lalu. Permintaan informasi seperti ini terkadang datanya agak sulit karena belum banyak terbitan pada masa itu.

- e. Data-data masa transisi pemerintahan: 1942-1943. Koleksi pada jaman Penjajahan Jepang, sedikit sekali karena semua terbitan diawasi oleh Jepang. Buku-buku propaganda Jepang yang banyak bermunculan pada saat itu.

- f. Koleksi atau buku-buku atau majalah-majalah masa kemerdekaan baru bermunculan terbitan sesudah th 1950. Menjelang Gestapu

1963-1969 tidak banyak terbitan; masa orde baru terlalu banyak campur tangan pemerintah atau sensor; sesudah reformasi mulai banyak terbitan tetapi sedikit sekali yang langgeng.

Permasalahan-permasalahan yang sering terjadi di Layanan Koleksi Majalah Terjilid dalam hal penelusuran yang berkaitan dengan koleksi sejarah/peninggalan Batavia Genootschap di Perpustakaan Nasional, adalah pada: Alat penelusuran utama:

- OPAC (semua jenis koleksi terkumpul). Untuk para peneliti seringkali mengeluh proses waktu terlalu panjang untuk menelusur dan menemukan yang tepat
- Untuk menelusur informasi sejarah, seringkali pemustaka yang peneliti Indonesia tidak paham keyword yang harus digunakan.
- Pada OPAC untuk jurnal-jurnal sejarah dan terbitan berkala, hanya menyediakan data nama jurnal. Contoh. Pemustaka membutuhkan “Sejarah kedatangan orang Bugis di Kalimantan Barat pada pertengahan abad ke 19 di jurnal *De Indische Gids*”. Di katalog online hanya tertulis *De Indische Gids* ada dari tahun 1882-1940 yang per tahun nya terdiri dari 2 jilid yaitu Deel 1 dan Deel 2.
- Sejak berdirinya Perpustakaan Nasional RI tahun 1985, hanya ada 1 buku katalog yang terbit sejak tahun 1985 tidak pernah direvisi. Sekalipun ada di katalog online, hanya transfer data dari katalog lama. (Khusus untuk koleksi Museum). Pengalaman “blusukan” ke rak demi rak setiap hari, banyak koleksi museum yang belum terdata di katalog lama atau opac, karena: sensor pemerintah masa orba di mana banyak buku2 yang tulisan terlarang tak muncul di opac; kesalahan mengisi entri data di mana yang dimasukkan hanya judul utama saja tidak dengan judul serial; atau sub judul menjadi judul utama dan sebaliknya.

Untuk mengatasi hal tersebut maka penelusuran masih menggunakan teknik konvensional, mengandalkan ingatan dengan katalog-katalog yang ada. Dari kegiatan tersebut untuk menyimpan memori tentang penelusuran maka pustakawan harus: 1) Membuat catatan penelusuran yang pernah dilakukan. 2) Mendata ulang koleksi museum satu persatu dari rak ke rak. 3) Mengumpulkan bibliografi masa Hindia Belanda, Kumpulan Indeks atau katalog khusus untuk terbitan tertentu. 4) Memindai / men scan gambar-gambar yang sekiranya bernilai untuk

disimpan dan dibuatkan databasenya, karena banyak dari peneliti yang peduli/membutuhkan foto-foto atau gambar-gambar dari jaman dahulu. Data Penelusuran. Katalog yang dialihmediakan dalam bentuk PDF, sehingga memudahkan dalam hal pencarian. 1) Data Bibliografi. 2) Daftar situs-situs luar negeri yang selama ini membantu beliau menelusur, terutama dari Belanda yang menyimpan data tentang sejarah Indonesia. 3) Beberapa hasil karya para peneliti yang pernah beliau bantu mencarikan informasinya, 4) Profil mengenai Koleksi Majalah Terjilid yang berhasil dirangkum oleh seorang peneliti. Ini merupakan pengetahuan tacit beliau yang beliau tuangkan ke dalam bentuk dokumen tertulis.

## **Kesimpulan**

Setiap pustakawan dituntut untuk terus mengembangkan diri, melalui kegiatan-kegiatan yang sifatnya membangun, seperti terus membaca, menambah wawasan, berkomunikasi yang baik dalam layanan dan mendokumentasikan itu semua kedalam kredit point yang mereka peroleh. Sehingga pengetahuan mereka yang telah mereka bentuk dapat terpreservasi dan terdokumentasikan dengan baik. Maka bila ini diterapkan, tidak akan ada lagi pemustaka yang keluar dari perpustakaan dengan pikiran hampa, melainkan mendapatkan sesuatu yang lebih dari apa yang mereka harapkan, yaitu pengetahuan tacit pustakawan bersama informasi yang mereka butuhkan. Kepuasan pustakawan tidak hanya sebatas ucapan terimakasih namun pancaran senyuman tulus dari pemustaka itulah yang berharga.

Setiap pengetahuan tacit yang berhasil dipreservasi, nantinya akan bermanfaat bagi daur hidup pengetahuan. Karena hasil dari preserving itu nantinya akan berguna pustakawan lain yang bertugas di tempat dengan koleksi yang sama. Sehingga layanan akan berjalan dengan cepat waktu dan tepat sasaran. Ditambah dengan pengetahuan tacit pustakawan mengenai etika bagaimana memperlakukan pemustaka dengan sikap yang baik, dan berhasil membuat pemustaka nyaman dan senang maka ketika semua pustakawan menerapkan hal yang sama dengan dipadukan dengan kepribadian masing-masing, bukan hal yang tidak mungkin kegiatan proses layanan akan berlangsung menarik dan menyenangkan. Semua data yang telah dirangkum dan dijadikan database misalnya pun membuat layanan akan berjalan mudah dan sederhana, murah dan ekonomis. Sudah barang tentu beban kerja pustakawan akan menjadi ringan sehingga membuat nyaman suasana layanan. Hal-hal tersebut mengundang rasa ingin kembali pemustaka untuk mencari informasi di Perpustakaan.

Keuntungan yang didapat dalam hal ini adalah sebuah promosi gratis bagi perpustakaan dan promosi yang efektif bagi masyarakat luas bila citra Perpustakaan berhasil baik. Begitu besar dampak dari preservasi pengetahuan tacit, bagi pustakawan juga akan terpacu untuk mengembangkan hal-hal baru dan inovatif, mampu berkompetisi dengan layanan dibidang yang lain, dan mampu menumbuhkan rasa percaya diri. Sehingga tanggung jawabnya dalam mendidik pemustaka, seperti: pengenalan literasi informasi dan media, kemampuan menyediakan berbagai informasi yang bervariasi sebagai solusi bila suatu informasi tidak diketemukan, hingga membantu peneliti dan ahli dalam menciptakan pengetahuan seperti kajian, penulisan buku atau pun penyelesaian perkara dipersidangan, dapat berjalan dengan baik.

### **Rekomendasi**

Ini adalah penelitian awal, diharapkan nantinya akan ada penelitian-penelitian yang lain yang sama dengan ini namun dengan objek yang berbeda. Kedepannya diharapkan setiap pustakawan mampu menuangkan tacit knowledge nya ke dalam dokumen tercatat maupun terekam yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh yang membutuhkan. Sebaiknya organisasi yang menaunginya, dalam hal ini Perpustakaan Nasional RI, dapat memfasilitas kegiatan proses *Knowledge Management* ini.

Hal yang bisa dilakukan oleh Perpustakaan dalam memberikan fasilitas preservasi pengetahuan tacit ini adalah dengan dibuatkannya/disiapkannya sistem yang dapat menampung semua kegiatan *Capture Knowledge* menjadi sebuah database yang nantinya dapat diakses oleh seluruh pustakawan, contoh misalnya e-dupak. DUPAK (Daftar Usulan Angka Kredit) yang dipersiapkan para pustakawan yang ingin naik dalam jenjang karirnya, adalah kegiatan pencatatan sehari-hari kinerja dari pustakawan. Bila ini dapat didigitalkan dan dishare menjadi E-Dupak, maka proses berbagi pengetahuan akan lancar, hal ini akan merangsang dan meningkatkan keahlian dan ketrampilan setiap individu. Kegiatan berbagi pengetahuan yang lain adalah dengan tatap muka/komunikasi antar pustakawan, contohnya dengan disediakan waktu untuk pertemuan dalam keadaan santai seperti family gathering atau lomba mencipta inovasi untuk organisasinya.

### **Ucapan Terimakasih**

Penelitian ini didukung oleh Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Indonesia, Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat,

Universitas Indonesia dan Perpustakaan Nasional RI. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada dosen pengajar mata kuliah ini, Ibu Dr. Tamara Adriani Susetyo-Salim, S.S., M.A. yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing kami dan dengan sabar menuntun kami hingga menjadi tulisan seperti ini. Peneliti juga mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada Ibu Atikah, S.Sos., M.Si. yang bersedia menjadi objek penelitian ini dan banyak meluangkan waktunya untuk wawancara bahkan membantu dalam penulisannya.

### **Daftar Pustaka**

- Agus M. Hardjana. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Averweg, U.R. and E.H. Greyling, 2010. Some challenges for information and communication technologies in indigenous knowledge preservation. *J. South. Afr. Inst. Manage. Libraries*, 11: 5-14.
- Dalkir, K. and J. Liebowitz, 2011. *Knowledge Management in Theory and Practice*. 2<sup>nd</sup> Edn., The MIT Press, Cambridge, Massachusetts, ISBN: 978-0-262-01508-0, Pages: 485.
- Elisa Ekaningsih, S.Sos. 2006. *Upaya Meningkatkan Peran Psutakawan dalam Jasa Layanan Informasi*. Medan: Universitas Sumatera Utara. (Sumber internet: <http://library.usu.ac.id/download/fs/06012425.pdf> . Tgl. Akses: 6 November 2017
- Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Hal. 233. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher
- Panahi, S., J. Watson and H. Partridge, 2013. Towards tacit knowledge sharing over social web tools. *J. Knowl. Manage.*, 17: 379-397.
- Rhoni Rodin. *Penerapan Knowledge Management di Perpustakaan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup)*. Sumber internet: <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/29/18> . Tgl. Akses: 6 November 2017
- Suharyanto. 2014. *Glosarium Istilah Perpustakaan*. Pare-Kediri: FAM Publishing.