

MENILAI KONTRIBUSI PERPUSTAKAAN TERHADAP KESUKSESAN ORGANISASI: TELAH TERHADAP PERPUSTAKAAN PT. ASKRINDO

"The information kept in libraries helps everyday people start their own small businesses, which helps grow the economy."

(Kathy Dempsey)

1. Latar Belakang

Keberadaan perpustakaan dalam sebuah perusahaan adalah untuk mendukung perusahaan meningkatkan laba dan meraih keuntungan kompetitif dengan memperbaiki pengoperasian perusahaan melalui manajemen pengetahuan (Ririn Anggia Lestari, 2009: 10-11). Peran perpustakaan menjadi unit aktif dan utama dalam penerapan manajemen pengetahuan (*knowledge management*) atau biasa disingkat KM. KM memungkinkan perusahaan menggunakan pengetahuan yang telah dikelola untuk memperbaiki komunikasi diantara manajemen puncak dan para pekerja untuk memperbaiki proses kerja, menanamkan budaya berbagai pengetahuan, dan untuk mempromosikan serta mengimplementasikan sistem penghargaan berbasis kinerja (Hartono, 2006: 1-3 dalam Ririn Anggia Lestari, 2009: 11).

Penerapan KM dalam perusahaan bisnis telah menjadi kebutuhan organisasi. Menurut S.P. Singh (2006: 521), manajemen pengetahuan digunakan untuk mengarahkan upaya suatu organisasi dalam mengidentifikasi, menangkap dan mempertahankan pengetahuan tersembunyi (*tacit knowledge*) dan eksplisit (*explicit knowledge*) dalam organisasi yang merupakan modal intelektual organisasi. Modal intelektual organisasi tersebut menjadi pekerjaan utama perpustakaan perusahaan untuk dikelola dan dioptimalkan. Makalah ini akan membahas tentang kontribusi perpustakaan perusahaan terhadap kesuksesan organisasi: telaah terhadap perpustakaan PT. Askrindo (Persero).

2. Pengertian Perpustakaan Perusahaan

Perpustakaan perusahaan merupakan salah satu jenis dari

perpustakaan khusus. Terdapat enam jenis perpustakaan khusus di Indonesia, yaitu:

1. Perpustakaan yang berada di bawah naungan sebuah perusahaan yang bertujuan mencari keuntungan (*profit orientation*);
2. Perpustakaan yang berada di dalam departemen atau lembaga pemerintah non-kementerian (LPNK), termasuk di dalamnya perpustakaan pada jenjang direktorat jenderal, direktorat, dan biro;
3. Perpustakaan yang berada di dalam lembaga penelitian dan pengembangan. Di sini perpustakaan merupakan unit penunjang yang penting terhadap kegiatan penelitian dan pengembangan yang dilakukan oleh lembaga tersebut;
4. Perpustakaan yang ada di dalam sebuah pusat

¹ Pusat Pendidikan dan Pelatihan, Perpustakaan Nasional RI; Jalan Salemba Raya No.28A, Jakarta Pusat, telp/fax 021-3152155 e-mail: darto_perpusnas@yahoo.co.id

- informasi dan dokumentasi;
5. Perpustakaan yang berada dalam lembaga-lembaga penelitian yang ada di dalam perguruan tinggi;
 6. Perpustakaan yang dikelola oleh lembaga lainnya dengan koleksi khusus dan pemustakanya yang juga khusus (Anne Ahira: <http://www.anneahira.com/perpustakaan-khusus.htm>).

Pengertian perpustakaan khusus secara umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tentang Perpustakaan, 2007: 3). Pengertian perpustakaan khusus yang lebih spesifik tercantum dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Khusus (Perpustakaan Nasional RI, 2000: 6), yaitu:

“Perpustakaan khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan atau asosiasi yang menangani atau mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan di lingkungannya, baik dalam hal pengelolaan maupun pelayanan informasi pustaka dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia.”

Membaca dua pengertian perpustakaan khusus di atas, dapat kita katakan bahwa perpustakaan perusahaan

merupakan perpustakaan khusus yang didirikan untuk mendukung visi dan misi perusahaan dan berfungsi sebagai pusat informasi dan dokumentasi serta repositori dokumen-dokumen khusus (*critical documents*) yang ada dalam perusahaan (Saleh Noerrahchman, 2002 dalam Ririn Anggia Lestari, 2009: 11), pendukung kegiatan penelitian dan pengembangan serta pengolahan data dalam hubungannya dengan pemenuhan kebutuhan informasi untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Pustakawan perpustakaan khusus, sebagai pengelola perpustakaan perusahaan, harus memahami karakteristik dasar perusahaan yang dapat dipelajari dari profil dan budaya organisasi perusahaan.

3. PROFIL PT. ASKRINDO

PT. Asuransi Kredit Indonesia atau PT. ASKRINDO (Persero) (www.askrindo.co.id) adalah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa penjaminan kredit bagi UMKM untuk memberdayakan UMKM guna menunjang perekonomian Indonesia. Peran PT. Askrindo (Persero) dalam pemberdayaan UMKM adalah sebagai “*collateral institution*” atas kredit yang disalurkan oleh perbankan kepada UMKM.

PT. Askrindo (Persero) didirikan pemerintah Indonesia pada tanggal 6 April 1971 melalui Peraturan Pemerintah No. 1/1971 tanggal 11 Januari 1971 untuk mengemban misi pemerintah memberdayakan

UMKM. Misi PT. Askrindo adalah: Mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dalam menciptakan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang tangguh melalui kegiatan usaha asuransi dan/atau penjaminan. Sedangkan visinya adalah: Menjadi perusahaan asuransi nasional terpercaya dan kompetitif yang mengutamakan pelayanan prima dengan dukungan sumber daya dan lembaga keuangan yang kuat di dalam dan luar negeri untuk pihak-pihak yang berkepentingan. Produk PT. Askrindo (Persero) adalah: penjaminan kredit bank, asuransi kredit perdagangan, *custom bond* dan *surety bond*.

4. AGENDA PEMBAHASAN

Dalam pertemuan ini, kita akan membahas tentang: 1. Apakah perpustakaan? 2. Mengapa kita butuh perpustakaan? 3. Proses pekerjaan di perpustakaan; 4. Bagaimana menjalankan layanan perpustakaan? Kita akan membahas dari poin pertama: Apakah perpustakaan?

Menurut UU RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan PT. Askrindo termasuk ke dalam jenis perpustakaan khusus, khususnya lagi disebut perpustakaan perusahaan. Menurut Anne

Ahira (<http://www.anneahira.com/perpustakaan-khusus.htm>), perpustakaan perusahaan (bisnis/ industri) adalah perpustakaan khusus yang berfungsi menunjang penelitian, pemasaran produk yang dihasilkan oleh perusahaan induk, serta pendidikan dan pelatihan SDM perusahaan.

5. URGENSI PERPUSTAKAAN

Mengapa perusahaan membutuhkan perpustakaan? Secara umum dapat dipahami bersama bahwa informasi dan pengetahuan menjadi unsur pendorong dalam perkembangan dan perubahan masyarakat. Perusahaan merupakan bagian dari perkembangan masyarakat dan tidak dapat memisahkan diri dari persaingan dan perubahan. Perpustakaan perusahaan berperan sebagai salah satu komponen pendorong peningkatan kualitas proses bisnis yang dilakukan oleh perusahaan melalui pengelolaan pengetahuan yang dimiliki perusahaan. Selain itu, perpustakaan perusahaan juga berkontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang

perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi agar tercipta budaya organisasi yang baik melalui peningkatan kualitas interaksi dan komunikasi dalam perusahaan, menyediakan informasi matang yang siap pakai dan data yang akurat bagi proses pengambilan keputusan dan perencanaan serta untuk membantu pengambilan keputusan yang tepat.

Penjelasan tentang pentingnya perpustakaan di perusahaan tentunya tidak sama dengan pandangan umum masyarakat terhadap perpustakaan. Berikut matriks pandangan umum masyarakat tentang perpustakaan dan dampaknya terhadap perusahaan:

Setelah mengetahui pandangan umum masyarakat terhadap perpustakaan dan dampaknya terhadap perusahaan, maka keberadaan perpustakaan dalam perusahaan dapat dipahami urgensinya, dihargai, didukung dan dinilai keberadaannya oleh manajemen perusahaan. Hal ini penting agar:

1. Informasi yang disediakan perpustakaan mendukung pencapaian tujuan

perusahaan;

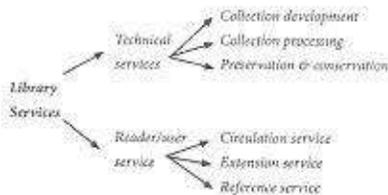
2. Layanan perpustakaan terintegrasi dengan alur kerja perusahaan;
3. Perpustakaan dekat dengan tujuan dan sasaran strategis perusahaan;
4. Perpustakaan dapat diprioritaskan sesuai dengan kepentingan perusahaan (menjadi *strategic player*).

6. MANAJEMEN PERPUSTAKAAN PERUSAHAAN

Secara umum, manajemen perpustakaan terdiri dari dua layanan, yaitu: layanan teknis dan layanan pemustaka. Layanan teknis terdiri atas tiga aktivitas besar, yaitu: 1. Pengembangan koleksi perpustakaan (*collection development*); 2. Pengolahan koleksi perpustakaan (*collection processing*); dan 3. Pemeliharaan dan pelestarian koleksi perpustakaan (*collection preservation and conservation*). Layanan pemustaka juga terdiri atas tiga aktivitas besar, yaitu: 1. Layanan sirkulasi (*circulation service*); 2. Layanan ekstensi (*extention service*); dan 3. Layanan

| Pandangan Umum tentang Perpustakaan | Dampak Pandangan Umum tentang Perpustakaan bagi Perusahaan |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Dianggap tidak penting karena informasi apa saja bisa didapat dari internet; 2. Tidak memberi keuntungan bagi perusahaan; 3. Biaya mengakses informasi dari internet lebih cepat, mudah dan murah dari biaya operasional perpustakaan; 4. Perpustakaan hanya menjadi <i>cost unit</i> yang membebani; 5. Informasi bisa langsung diperoleh dari unit-unit kerja atau vendor informasi. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan berada dalam posisi "<i>high information risk</i>" untuk dokumen-dokumen kritis (<i>critical documents</i>); 2. Pengetahuan yang tersembunyi (<i>tacit knowledge</i>) dan pengetahuan eksplisit yang dimiliki perusahaan tidak terkelola dengan baik; 3. Perusahaan menanggung kerugian: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Opportunity lost</i> • Budaya organisasi tidak berkembang • Kualitas SDM stagnan • Kinerja stagnan • Tidak menjadi organisasi pembelajar • Kehilangan daya saing |

rujukan (*reference service*). Bagan berikut memberikan gambaran jelas tentang aktivitas pengelolaan sebuah perpustakaan.



Manajemen perpustakaan perusahaan secara umum sama dengan manajemen perpustakaan lainnya, namun ada beberapa kekhususan pengelolaan dan layanan yang bersifat spesifik dan sesuai kebutuhan atau permintaan (*taylor made*).

7. PEDOMAN UMUM LAYANAN PERPUSTAKAAN PERUSAHAAN

Perpustakaan perusahaan harus fokus kepada pencapaian visi dan misi perusahaan. Layanan perpustakaan perusahaan harus memberi benefit kepada perusahaan *in a business sense*. Caranya dengan mengimplementasikan KM dan memaksimalkan penyampaian informasi secara efisien, efektif, cepat dan tepat. Layanan perpustakaan perusahaan harus mampu mendukung proses bisnis perusahaan yang lebih efektif sehingga terjadi peningkatan profit dan tercipta budaya organisasi yang sehat. Untuk mencapai itu semua, ada beberapa fenomena yang perlu pustakawan dan manajemen ketahui dan pahami. Fenomena tersebut adalah:

- Informasi, pengetahuan dan teknologi dalam bentuk

digital meningkat pesat dan cepat;

- Cara mencari, mengumpulkan, memilih, membeli, mengakses, menyimpan, mengemas dan menyampaikan informasi tidak lagi konvensional;
- Terjadi perubahan perilaku manusia dalam pencarian informasi;
- Perubahan perilaku tersebut disertai dengan berbagai harapan pengguna terhadap perpustakaan.

Pustakawan perusahaan harus memperhatikan tiga indikator keberhasilan layanan perpustakaan di perusahaan, yaitu:

1. Kepuasan pemustaka (*client satisfaction*);
2. Pemanfaatan koleksi (*collections usage*);
3. Keterlibatan perpustakaan perusahaan dalam pengelolaan sumber-sumber informasi dan pengetahuan di perusahaan (*strategic alignment of information resources and services with business process and tasks/ activities*).

Ketiga indikator keberhasilan layanan perpustakaan perusahaan tersebut memiliki dinamika yang tinggi. Oleh karenanya, pustakawan perusahaan harus memahami betul tugas pekerjaannya serta memiliki kompetensi yang dibutuhkan serta sikap mental yang positif.

8. TUGAS PUSTAKAWAN PERPUSTAKAAN PERUSAHAAN

Inti pekerjaan pustakawan adalah sebagai agen komunikasi yang mengelola pengetahuan yang dihasilkan para pakar agar pengetahuan tersebut dapat dimanfaatkan masyarakat. Hubungan perpustakaan dan pustakawan dengan pengetahuan perorangan dan pengetahuan sosial serta posisi mereka di tengah masyarakat adalah sebagai berikut:



Menurut Yoseva Silaen, seorang pustakawan, *quality system officer, knowledge management administrator* dan *subject specialist*, dalam artikelnya yang berjudul *Special Librarian Roles in a Business Based Company* (<http://yosevasilaen.wordpress.com/>), ada enam tugas pustakawan perusahaan, yaitu menjadi:

1. *Information breaker*, yaitu: seseorang yang mampu 'memecah' informasi. Banyak di antara pemustaka tahu apa yang ia butuhkan, namun tidak semua pemustaka mengerti cara mengungkapkan kebutuhan mereka secara tepat dengan lisan. Di sinilah seorang pustakawan perusahaan berperan sebagai informasi *breaker*. Untuk dapat menjalankan peran ini dengan baik, maka pustakawan perusahaan



harus memiliki kemampuan menelusur informasi yang baik, sikap optimistis dan pantang menyerah dalam menelusur informasi yang dibutuhkan pemustaka serta cepat tanggap dengan lingkungan perusahaan.

Dengan demikian, pustakawan perusahaan akan dapat memahami kebutuhan informasi pemustakanya serta muncul ide-ide kreatif yang dapat digunakan untuk membantu pemustaka;

2. *Promoter*, yaitu: bertugas mempromosikan sumber daya informasi yang ada di perpustakaan. Semakin banyak penggunaan sumber daya informasi yang ada di perpustakaan, semakin baik kinerja perpustakaan, begitu pula sebaliknya;
3. *Self-promotor*, yaitu: memperkenalkan dan mempromosikan diri pustakawan sebagai seorang

yang lugas, tegas, intelek, komunikatif dan ramah melalui pembuktian kemampuan diri dan kinerja secara profesional, sehingga perusahaan menilai positif dengan sendirinya;

4. *Debt-collector*, yaitu: pustakawan perlu menagih koleksi-koleksi yang dipinjam oleh para pemustaka;
5. *Volunteer*, yaitu: pustakawan perusahaan menyadari bahwa dirinya harus berkembang sebagaimana perusahaan juga berkembang. Oleh karenanya, pustakawan perusahaan dapat mengerjakan pekerjaan-pekerjaan di luar pekerjaan perpustakaan dan mengembangkan pengetahuannya tentang perusahaan. Hal ini dapat meningkatkan kepekaan

dan pemahaman akan kebutuhan informasi pemustakanya. Meski demikian, pustakawan perusahaan tetap harus fokus pada visi dan misi perpustakaan secara khusus sehingga tidak terbengkalai karena harus membantu bagian lain dalam perusahaan. Kebijakan menjadi modal utama dalam menetapkan prioritas pekerjaan yang akan dilakukan oleh seorang pustakawan;

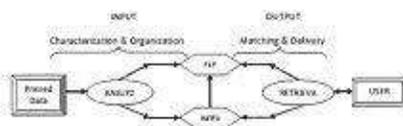
6. *Mentor*, yaitu: pustakawan perusahaan juga menjadi konselor atau *guide* bagi pemustakanya dalam menjadi informasi khusus. Peran ini menuntut pustakawan perusahaan untuk menguasai manajemen hubungan dengan orang lain dan memperhatikan perubahan perilaku pemustaka dalam pencarian informasi melalui



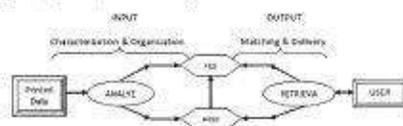
informasi teknologi. Pustakawan perusahaan harus memiliki sikap sabar dan kemampuan untuk menyalurkan pengetahuan dalam pencarian informasi, baik tercetak maupun digital atau dari internet.

9. KERANGKA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN

Layanan perpustakaan merupakan suatu sistem, yaitu sistem pengadaan, pengolahan, penyimpanan dan temu kembali informasi serta peminjaman dan pengembalian koleksi. Sistem ini memiliki kerangka yang disebut kerangka sistem informasi perpustakaan. Berikut kerangka sistem informasi perpustakaan:



Agar sistem dapat dipersempikan ke dalam bagan berikut:



10. TEKNIK MANAJEMEN PENGETAHUAN PERPUSTAKAAN PERUSAHAAN

Terdapat tiga teknik manajemen pengetahuan pada perpustakaan perusahaan, yaitu secara manual, otomatis, dan gabungan manual dan otomatis. Manajemen pengetahuan secara manual memiliki ciri proses pengolahan dan sirkulasi koleksi dilakukan secara

manual sehingga temu kembali informasi juga menggunakan katalog manual. Sementara itu, manajemen pengetahuan secara otomatis menggunakan teknologi informasi, perangkat lunak dan keras. Cara ini umumnya memiliki ciri informasi diolah dan dilayanan dengan menggunakan sistem manajemen informasi (menggunakan perangkat lunak untuk memproses informasi di perpustakaan) secara total. Dengan demikian, maka akses informasi telah dapat dilakukan secara *online*. Gabungan kedua cara di atas, manual dan otomatis, memiliki ciri menggunakan sistem pengolahan dan sirkulasi informasi secara manual sekaligus *online*. Artinya pemustaka dapat mengakses informasi baik secara manual maupun secara *online*. Dengan demikian, perpustakaan yang menerapkan cara ini masih menggunakan katalog manual sekaligus katalog *online* (OPAC);

11. Fundamental Perpustakaan Perusahaan

Mengingat keberadaan perpustakaan perusahaan adalah untuk mendukung perusahaan meningkatkan laba dan meraih keuntungan kompetitif dengan memperbaiki pengoperasian perusahaan melalui manajemen pengetahuan, maka perpustakaan perusahaan bertumpu pada lima fundamen manajemen perpustakaan perusahaan. Lima fundamen tersebut adalah:

- Sumber daya manusia manajer pengelolaan pengetahuan (KM *manager*) di perpustakaan perusahaan
- Sumber daya manusia pengelola pengetahuan pada perpustakaan perusahaan menjadi fundamen pertama dan utama. Mengapa demikian? Karena dialah otak yang merancang, mendesain, melaksanakan, mengembangkan, dan menambahkan inovasi pada pengelolaan pengetahuan di perpustakaan perusahaan sehingga dapat berkontribusi secara aktif dalam peningkatan laba perusahaan. Untuk dapat melakukan tugas utama tersebut, maka KM *manager* adalah orang yang memiliki kualifikasi sebagai pustakawan yang memiliki kompetensi dalam manajemen bisnis dan teknologi informasi.
- Anggaran rutin yang proporsional sesuai tugas dan fungsi perpustakaan perusahaan.
- Ruang khusus bagi perpustakaan perusahaan. Perpustakaan pada perusahaan tidak seharusnya digabung dengan bidang kerja lain agar proses manajemen dalam perpustakaan perusahaan tidak terganggu sehingga tugas dan fungsinya terpenuhi.
- Koleksi perpustakaan perusahaan adalah koleksi terbaik dan terkini sesuai analisis KM *manager* terhadap visi-misi perusahaan dan kebutuhan informasi pemustakanya.
- Sarana dan prasarana. Sebagai pengelola pengetahuan yang dimiliki perusahaan, maka

perpustakaan perusahaan membutuhkan berbagai sarana dan prasarana yang memadai bagi pelaksanaan proses manajemen pengetahuan perusahaan dan pencapaian tugas dan fungsinya di perusahaan.

11. Kesimpulan

Telaah terhadap perpustakaan PT. Askrindo untuk menilai kontribusinya terhadap kesuksesan organisasi membawa kepada empat kesimpulan berikut:

- a. Manajemen pengetahuan (*knowledge management*) dapat menjadi alat untuk menjadikan perpustakaan perusahaan mampu berkontribusi secara nyata terhadap kesuksesan organisasi. Dengan demikian maka penerapan manajemen pengetahuan dalam perusahaan bisnis telah menjadi kebutuhan organisasi.
- b. Modal intelektual organisasi menjadi pekerjaan utama perpustakaan perusahaan untuk dikelola dan dioptimalkan.
- c. SDM dengan kualifikasi pustakawan yang memiliki kompetensi di bidang manajemen bisnis dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi fundamen pertama dan utama bagi kemajuan perpustakaan PT. Askrindo.
- d. Perpustakaan PT. Askrindo memiliki layanan perpustakaan yang perlu didukung oleh SDM dengan kualifikasi di atas, anggaran rutin yang tepat proporsional sesuai fungsi, dan sarana dan prasarana yang memadai.

*The essence of training is to
allow error without consequence
(Orson Scott Card)*

Daftar Pustaka

- Anne Ahira. Mengenal Perpustakaan Khusus. <http://www.anneahira.com/perpustakaan-khusus.htm>. Diunduh 31 Januari 2010 pukul 14.00 wib.
- Ririn Anggia Lestari. 2009. Peran perpustakaan Skripsi. Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Indonesia. <http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=peran%20perpustakaan%20di%20perusahaan&source=web&cd=2&ved=0CD A Q F j A B &url=http%3A%2F%2Ffontar.ui.ac.id%2Ffile%3Ffile%3Ddigital%2F127290-RB13R198p-Peran%2520perpustakaan-Literatur. pdf&ei=56XjUMDhNjHqrQf-5YHICA&usq=AFOjC NGwGVD7dh6Hf80NnWjQ0T0OX-t3lg&cad=rja>. Diunduh 31 Januari 2010 pukul 17.00 wib.
- Silaen, Yoseva. "Special Librarian Roles in a Business Based Company = Peran Pustakawan Khusus pada Organisasi Berbasis Bisnis", (<http://yosevasilaen.wordpress.com/>). Diunduh 31 Januari 2010 pukul 19.30 wib.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tentang Perpustakaan Tahun 2007. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. <http://askrindo.co.id/#/menu/beranda.html>