

Customer Centric Sebuah Pondasi Bagi Pustakawan Bergerak

Nasrullah

Pustakawan Ahli Muda Perpustakaan Nasional

nasrulrasya.nr@gmail.com

Dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan dibutuhkan seorang pustakawan profesional yang didasarkan pada keahlian dan rasa tanggungjawab sebagai pengelola perpustakaan. Keahlian menjadi faktor penentu dalam menghasilkan hasil kerja serta memecahkan masalah yang mungkin muncul

bersamaan dengan pekerjaan tersebut. Pustakawan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan sesuai undang-undang, saat ini secara definisi telah mengalami peningkatan tanggungjawab untuk terus mampu berkontribusi terhadap perkembangan potensi masyarakat dan mampu memberikan perubahan baru yang lebih baik di dalam masyarakat.

Mengawali tahun 2018, Kepala Perpustakaan Nasional menekankan kepada para pustakawan di lingkungan perpustakaan untuk lebih proaktif ke masyarakat agar mampu meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia. Tagline 'Pustakawan Bergerak' diusung sebagai penegasan dari upaya tersebut. Tagline pustakawan bergerak menjadi suatu topik para pustakawan di Indonesia, pustakawan bergerak adalah upaya mendorong pengetahuan (*knowledge mobilization*) sehingga setiap individu tanpa terkecuali mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan pengetahuan dan kemampuan mengembangkan kompetensi diri agar kesejahteraan hidupnya meningkat.

Beberapa pondasi dalam menerjemahkan pustakawan bergerak telah memiliki berbagai persepsi di kalangan pustakawan, salah satunya adalah budaya *customer centric*. Prinsip utama budaya *customer centric* adalah pustakawan memainkan peran yang dinamis dan semua

aktivitas tersebut harus terpusat pada memahami siapa yang menjadi penggunaanya dan bentuk harapan dari pengguna tersebut.

Pada saat ini perpustakaan memiliki berbagai tanggungjawab dan tugas untuk memberikan layanan yang diperlukan dalam menemukan solusi dan jawaban atas pertanyaan dan tantangan terkait persaingan global, teknologi maupun sumber daya manusia dalam memberdayakan perpustakaan. Terkait permasalahan tersebut, perpustakaan harus mampu menemukan cara baru dalam mengelola sumber daya yang tersedia dan meningkatkan perubahan serta menyesuaikan kapasitas layanannya dalam membina dan memperluas kerjasama dengan para penggunaanya untuk mempertahankan eksistensinya serta mengembangkan program literasi kreatif yang dibutuhkan masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup yang berkelanjutan.

Perpustakaan Nasional dan Budaya *Customer Centric*

Secara umum, perpustakaan merupakan institusi pengelola rekaman gagasan, pemikiran, pengalaman, dan pengetahuan umat manusia serta mempunyai fungsi utama melestarikan hasil budaya umat manusia khususnya yang berbentuk dokumen karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam lainnya, dengan tujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca dan wahana belajar sepanjang hayat. Melalui keberadaan perpustakaan terjadi transformasi pengetahuan sehingga terwujud manusia Indonesia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta memiliki karakter dalam berkebudayaan Indonesia.

Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan. Dalam mengemban tugas, Perpusnas memiliki fungsi sebagai perpustakaan pembina semua jenis perpustakaan di Indonesia (perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus), perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian dan pusat jejaring perpustakaan di Indonesia.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Perpusnas terus melakukan berbagai terobosan dalam melaksanakan pembinaan, pengembangan evaluasi, dan koordinasi terhadap berbagai aspek yang terlibat dalam perpustakaan. Salah satu terobosan yang menjadi acuan dalam beraktivitas adalah dengan mengusung tagar pustakawan bergerak. Salah satu persepsi terhadap aktivitas pustakawan bergerak maka Perpustakaan Nasional harus menerapkan beberapa pondasi yang mendasari aktivitas maupun arti dari pustakawan bergerak secara definisi dan salah satu pondasi tersebut adalah budaya *customer centric*.

Prinsip utama dari budaya *customer centric* adalah semua pihak yang terlibat dalam organisasi, dalam hal ini perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang terpusat pada pengguna atau pemustaka dan mampu mengidentifikasi kebutuhan dari para penggunanya. Perpusnas yang memiliki tugas dan tanggungjawab untuk membina kerja sama dalam pengelolaan berbagai jenis perpustakaan dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat harus mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya, yaitu memberikan informasi yang relevan, pada waktu yang tepat dan dikemas dalam bentuk yang berdaya guna. Secara eksplisit atau implisit menunjukkan bahwa pengguna atau pemustaka adalah konstituen paling penting dari semua komponen yang terlibat dalam perpustakaan.

Pengguna atau lebih dikenal dengan pemustaka dari Perpusnas adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan Perpustakaan Nasional. Beberapa langkah yang dibutuhkan Perpusnas dalam menerapkan budaya *customer centric* adalah:

- Dukungan dari Kepala Perpustakaan Nasional dan para pejabat struktural maupun fungsional untuk menjalankan organisasi berbasis *customer centric*. Dengan demikian, maka Kaperpusnas dan para pejabatnya dapat melakukan sosialisasi kepada seluruh komponen organisasi, dan memastikan bahwa semua komponen turut fokus kepada pengguna atau pemustaka.
- Menggunakan konsep *customer-lifetime value*, yaitu fokus terhadap pengguna dan meningkatkan hubungan dengan pengguna, dalam upaya untuk memberikan *value* atau sesuatu yang berharga, bermutu dan berguna secara terus menerus kepada pengguna. Strategi dalam memberikan *value* berkelanjutan adalah dengan lebih banyak mendengarkan pengguna dan menilai seluruh tanggapan kualitatif yang diterima serta membuat segmentasi, dan memilah sesuatu yang merupakan area perubahan terkait yang dikatakan pengguna tentang Perpusnas.
- Melakukan inovasi berdasarkan *customer needs*, melakukan diskusi dengan semua komponen dalam organisasi dan

berinteraksi dengan pengguna untuk memperoleh ide cemerlang mengenai inovasi dan menampung semua persepsi yang diberikan pengguna, kemudian dilanjutkan dengan menganalisis situasi dari sudut pengguna. Semakin komponen dilibatkan dalam pandangan pengguna, maka semakin tercipta inovasi yang dibutuhkan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna organisasi.

- Memberi penghargaan untuk perilaku terbaik bagi komponen yang terlibat. Organisasi berbasis *customer centric* tidak akan membiarkan komponen yang terlibat menjadi penghalang informasi pengguna. Pemberian penghargaan kepada tiap komponen yang berhasil menjadi agen informasi dan mampu terlibat dalam mengakomodir semua kebutuhan pengguna serta mendemonstrasikan *branding* Perpustakaan kepada pengunanya.

Secara garis besar, Perpustakaan dalam menerapkan budaya *customer centric* adalah keterlibatan seluruh komponen organisasi dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan semua isu yang terkait dengan pengunanya serta mengapresiasi setiap kontak dengan pengguna atau pemustaka menjadi sebuah kesempatan untuk meningkatkan pengalaman pengguna ke arah yang bersinergi dalam mencapai suatu tujuan bersama. Kebijakan mengenai *customer centric* harus dirumuskan dengan jelas dan spesifik dalam struktur organisasi, pembuatan *standard of performance* dan *performance evaluation* di setiap struktur organisasi harus dirinci dan akurat agar mampu dieksekusi oleh setiap pelaksana kegiatan tanpa ragu dalam

membangun sebuah organisasi atau lembaga berbasis *customer centric*.

Peranan Pustakawan dalam *Customer Centric*

Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasa layanan kepada masyarakat sehingga memerlukan komunikasi kepada masyarakat tersebut. Menurut Hermawan dan Zen dalam Silalahi (2009) bahwa pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan atau pelatihan.

Dalam meningkatkan layanan perpustakaan, tentu tidak dapat lepas dengan peran pustakawan. Dalam hal pustakawan juga harus meningkatkan kinerjanya, agar mampu memberikan layanan yang maksimal. Kompetensi pustakawan dapat digunakan sebagai syarat untuk dianggap mampu dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu. Kompetensi pustakawan dapat diwujudkan melalui seperangkat tindakan cerdas, yang dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab oleh individu sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Dalam melaksanakan tugasnya pustakawan harus memiliki kemampuan yang baik, sehingga pekerjaan yang dikerjakan dapat mencapai hasil yang maksimal. Menurut Nanan Khasanah dalam Syahrir (2009), ciri-ciri kompetensi ada dua jenis yaitu :

- Kompetensi profesional yaitu terkait dengan pengetahuan pustakawan di bidang sumber informasi, manajemen dan penelitian, dan kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi.

- Kompetensi individu yaitu menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya.

Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa kompetensi profesional merupakan hal penting yang harus dimiliki pustakawan dalam membangun suatu perpustakaan berbasis pengguna atau pemustaka, keterampilannya dalam bidang tertentu harus bisa bersaing dengan kompetensi yang lain melalui komitmen belajar dan perkembangan pendidikan berkelanjutan. Sedangkan kompetensi individu yaitu seorang pustakawan harus mempunyai sifat positif, fleksibel dalam menerima setiap perubahan dan mampu menjadi *partner* yang baik dalam setiap proses aktivitas.

Menurut Widijanto (2008), standar minimal kompetensi yang mutlak diperlukan oleh pustakawan pada zaman globalisasi ini terdiri atas 5 (lima) unsur kompetensi yaitu :

1. Kompetensi intelektual antara lain berupa kemampuan berpikir dan bernalar, kemampuan kreatif (meneliti dan menemukan), kemampuan memecahkan masalah, dan kemampuan mengambil keputusan strategis yang mendukung kehidupan global.
2. Kompetensi (intra) personal antara lain berupa kemandirian, independenan,

kejujuran, keberanian, keadilan, keterbukaan, mengelola diri sendiri, dan menempatkan diri sendiri secara bermakna serta orientasi pada keunggulan yang sesuai dengan kehidupan global.

3. Kompetensi komunikatif antara lain berupa kemahirwacanaan, kemampuan menguasai sarana komunikasi mutakhir, kemampuan menguasai suatu bahasa, kemampuan bekerja sama, dan kemampuan membangun hubungan dengan pihak lain yang mendukung kehidupan global dalam suatu sistem dunia.
4. Kompetensi sosial budaya antara lain berupa kemampuan hidup bersama orang lain, kemampuan memahami dan menyelami keberadaan orang/pihak lain, kemampuan memahami dan menghormati kebiasaan orang lain, kemampuan berhubungan atau berinteraksi dengan pihak lain dan kemampuan bekerjasama secara multikultural.
5. Kompetensi kinestetis-vokasional antara lain berupa kecakapan mengoperasikan sarana-sarana komunikasi mutakhir, kecakapan melakukan pekerjaan mutakhir, dan kecakapan menggunakan alat-alat mutakhir yang mendukung perpustakaan untuk berkiprah dalam kehidupan global.

Peranan pustakawan dengan kompetensi yang dimiliki dalam

menerjemahkan definisi pustakawan bergerak adalah memiliki suatu tindakan nyata dalam masyarakat. Pustakawan harus mampu bergerak dalam tiga dimensi yaitu dimensi pribadi, dimensi sosial dan dimensi spiritual. Dalam dimensi pribadi, pustakawan harus selalu bergerak demi meningkatnya kemampuan dan kompetensi yang dimiliki. Capaian pribadi dalam bekerja, mampu menjadikan seorang pustakawan terus bergerak untuk meningkatkan potensi pribadi ke arah yang lebih berguna bagi masyarakat, sedangkan dalam dimensi sosial, pustakawan harus bergerak bersama dengan masyarakat sekitarnya, baik bersama masyarakat se-profesi dengannya maupun dengan masyarakat yang sebenarnya.

Bertambahnya kompetensi sejatinya mampu merubah paradigma pustakawan terhadap suatu pengetahuan. Semakin berpengetahuan, seorang pustakawan pada sisi spiritual semakin mengenal hidup dan semakin mengetahui cara menjalani kehidupan fungsional yang profesional. Pada dimensi spiritual sikap profesionalisme menjadi hal penting dalam memahami amanah sang pencipta, semua aktivitas seorang pustakawan harus beriringan dengan aktivitas untuk mencari jalan hidup sebagai seorang makhluk yang berpedoman kepada kitab sucinya, yang akan berujung kepada kesuksesan dan kebahagiaan hidup seorang pustakawan.

Tantangan terbesar seorang pustakawan adalah ketika harus bergerak di dalam lingkungan atau masyarakat. Bergeraknya pustakawan dalam lingkungan masyarakat merupakan suatu kontribusi bagi seorang pustakawan. Seorang pustakawan hanya akan menjadi pustakawan ketika hanya berkuat dengan koleksi dan pekerjaannya, tetapi seorang pustakawan akan menjadi seorang pahlawan, pelopor dan pembawa perubahan ketika pustakawan bergerak bersama masyarakat, menyumbangkan ide, pemikiran dan tenaga dan apapun yang dimiliki untuk perubahan dan kemajuan masyarakatnya.

Beberapa hal penting saat akan menerapkan budaya *customer-centric* yaitu mampu meletakkan diri seorang pustakawan di posisi pengguna atau pemustaka saat membuat keputusan dalam aktivitas bergeraknya dan mengidentifikasi semua potensi menurut perspektif pengguna. Perpustakaan didirikan dengan tujuan dasar untuk melayani kebutuhan informasi pengguna, oleh karena itu pustakawan harus secara alami berfungsi menjaga dan mengapresiasi pengguna sebagai titik pusat dalam melakukan semua kegiatan dan layanannya.

Organisasi yang berfokus pada *customer centric* akan melakukan strategi eksternal berupa *customer life-time value*, dimana aktifitas pustakawan tidak terbatas hanya fokus terhadap pengguna atau pemustaka tetapi juga bagaimana meningkatkan hubungan dengan pengguna dalam upaya memberikan *value* secara terus menerus. Dalam hal ini pustakawan terus berusaha agar pengguna yang ada dapat terus berkembang dengan memberikan berbagai motivasi, inovasi, solusi dan maksimum *value* terhadap kebutuhan pengguna atau pemustaka. Ketika pustakawan telah dapat memberikan berbagai pelayanan yang dapat diandalkan terhadap pengguna dalam *knowledge mobilization* dan meningkatkan kesejahteraannya, maka secara langsung keberadaan seorang pustakawan sebagai pelopor perubahan akan lebih dikenal dan diakui, dan peranan pustakawan dalam beraktivitas akan terus dibutuhkan dalam menanggapi berbagai perubahan dan menyesuaikan diri berdasarkan kebutuhan para penggunanya yang terus berkembang.

Penutup

Di era modern, dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, pustakawan diharapkan mampu mendorong kemajuan perpustakaan baik itu dari segi layanan, fasilitas maupun sumber daya manusia yang ada. Perilaku pengguna perpustakaan pada saat ini telah

mengalami perubahan dari sikap dan karakter dalam pemenuhan kebutuhan informasinya. Perpustakaan yang memiliki tugas dan tanggungjawab untuk membina kerja sama dalam pengelolaan berbagai jenis perpustakaan dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat dituntut untuk melakukan perubahan dalam hal memformulasikan layanan perpustakaan dan merubah *mindset* para pustakawannya agar mampu membangun cara baru dalam memenuhi kebutuhan pengguna atau masyarakat.

Budaya *customer centric* merupakan salah satu pondasi pustakawan dalam beraktivitas (pustakawan bergerak). Seorang pustakawan hendaknya mampu melakukan kegiatan identifikasi terhadap kebutuhan pengguna atau perilaku pencarian informasi dan segala aktivitas yang dilakukan harus berorientasi pengguna dalam memanfaatkan sumber daya, layanan dan produk dari perpustakaan. Profesionalisme dalam setiap pekerjaan pustakawan saat ini mutlak dibutuhkan, dengan memiliki cara kerja pelayanan dengan berprinsip pada *customer centric* (berbasis pengguna) dan *service excellence* (layanan prima) yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunaannya. Dampak positifnya adalah peran pustakawan semakin diapresiasi oleh banyak kalangan dan citra lembaganya (perpustakaan) akan menjadi semakin baik.

Keterlibatan pustakawan dalam menghasilkan karya bersama pengguna atau masyarakat, pustakawan dituntut untuk kreatif yaitu memiliki daya cipta yang unik, baik yang terlihat ataupun tidak terlihat seperti ide, konsep, solusi, dan lain-lain. Produk kerja yang dihasilkan dapat berupa suatu inovasi dan keunggulan dalam sebuah bidang pekerjaan di perpustakaan, dapat pula dilakukan dengan cara menggabungkan, mengubah, merancang ulang, atau mengemas kembali produk kerja yang sudah ada sebelumnya. Bagi seorang pustakawan, memiliki kreatifitas yang tinggi sangat dibutuhkan untuk memberi warna baru pada dunia kerja perpustakaan. Pustakawan

sebagai profesi semestinya memiliki keinginan tinggi meningkatkan produktivitas dan kinerjanya untuk memberikan manfaat bagi yang membutuhkan dan memperbaiki layanan informasi untuk menanggapi perubahan kebutuhan penggunaannya dalam meningkatkan kesejahteraan hidup dengan memberdayakan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Art T. Weinstein and Donovan A. McFarlane. 2016. *How Libraries Can Enhance Customer Service by Implementing a Customer Value Mindset*. Int J Nonprofit Volunt Sect Mark. 2017;22:e1571. <https://doi.org/10.1002/nvsm.1571>
- Hermawan Kartajaya, Bayu Asmara. 2014. *Wow Service is Care*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto
- B. Jay R. Galbraith. 2011. *Designing the Customer-Centric Organization: A Guide to Strategy, Structure and process*. San Fransisco: Jossey Bass
- Steven MacDonald. 2018. *How to Create a Customer Centric Strategy For Your Business*. Diakses 10 September 2018 dari <https://www.superoffice.com/blog/how-to-create-a-customer-centric-strategy>
- Syahrir, Misrawati. 2009. *Kompetensi Pustakawan di Era Perpustakaan Digital. Manajemen Informasi dan Perpustakaan*. Yogyakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada
- Tjahjono Widijanto. 2008. *Sentralitas kompetensi, Aplikasi Teknologi Informasi*

dan Strategis Holistik. Visi Pustaka
Vol.10 No. 3 Desember 2008

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007
Tentang Perpustakaan (2010). Jakarta:
Perpustakaan Nasional RI.