

Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker

Rizki Nurislaminingsih^{1*)}, Tine Silvana Rachmawati¹ dan Yunus Winoto¹

¹Departemen Komunikasi dan Informasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran
Jl. Raya Bandung Sumedang KM. 21, Hegarmanah, Jatinangor, Sumedang Jawa Barat

*)Korespondensi: rizkinurvega@gmail.com

Abstract

Current world trends are in the position of the information and knowledge era. This tendency also fights in the field of work that prioritizes the process of thinking to solve problems rather than producing goods as the industrial era. Researchers have argumentation that the same thing happened in the scope of work in a library. The main focus of the library is now on information and knowledge services through reference services. Therefore this study aims to describe the status of reference librarians as knowledge workers and what activities they do. The literature review methodology was used to answer research questions in order to obtain a comprehensive understanding because it come from published literature. The results of the literature review show that reference librarians have the main task of finding information in a collection, finding intellectual content and then turning it into useful knowledge for users. From this task the librarian acts as a knowledge worker. The process of identifying the contents of a collection to become knowledgeable can only be done by people who are knowledgeable. In addition, the reference librarian has the responsibility to transfer these capabilities to the librarian so that the librarian has new knowledge to solve the problem. Working in a library that is actually a professional organization strengthens the position of librarians as knowledge workers. Obligation of reference librarians to provide continuous knowledge services to the community makes librarians have a variety of activities related to knowledge, one of which is known as the knowledge engagement service. Broadly speaking, knowledge engagement services are divided into knowledge broking, knowledge readiness and knowledge promotion. In the knowledge brokering, the librarian works as an intermediary between the knowledge needs of the user and the source of information that can be used as new knowledge for the user. Knowledge readiness is the activity of librarians to guide users to master information literacy. Reference librarians also carry out knowledge promotion by making various educational programs open to the public that are useful for stimulating visitors to be able to find knowledge in each activity.

Keywords: Reference librarians; knowledge worker; knowledge engagement

Abstrak

Trend dunia saat ini berada pada posisi era informasi dan pengetahuan. Kecenderungan tersebut juga berperanguh pada bidang pekerjaan yang lebih mengutamakan proses berfikir untuk menyelesaikan masalah daripada produksi barang selayaknya era industri. Peneliti memiliki argumentasi bahwa hal yang sama terjadi dalam lingkup pekerjaan di sebuah perpustakaan. Fokus utama perpustakaan kini ada pada layanan informasi dan pengetahuan atau yang lebih kita kenal dengan sebutan layanan referensi. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk memaparkan status pustakawan referensi sebagai *knowledge worker* dan kegiatan apa saja yang mereka lakukan. Metodologi *literature review* digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian sehingga didapat pemahaman yang komprehensif karena bersumber dari literatur yang sudah diterbitkan. Hasil *literature review* menunjukkan bahwa pustakawan referensi memiliki tugas utama menggali informasi yang ada dalam koleksi, menemukan isi intelektual kemudian mengubah menjadi pengetahuan yang berguna bagi pemustaka. Dari tugas inilah pustakawan bertindak sebagai pekerja pengetahuan. Proses mengidentifikasi isi koleksi hingga menjadi pengetahuan ini hanya dapat dilakukan oleh orang-orang yang berpengetahuan. Selain itu, pustakawan referensi memiliki tanggung-jawab untuk mentransfer kemampuan tersebut kepada pemustaka sehingga pemustaka memiliki pengetahuan baru untuk memecahkan masalah. Bekerja di perpustakaan yang notabene organisasi profesi semakin menguatkan posisi pustakawan sebagai *knowledge worker*. Kewajiban pustakawan referensi untuk memberi layanan pengetahuan yang kontinyu kepada masyarakat menjadikan pustakawan memiliki ragam kegiatan yang berkaitan dengan pengetahuan, salah satunya dikenal dengan istilah *knowledge engagement service*. Secara garis besar *knowledge engagement service* terbagi dalam *knowledge brokering*, *knowledge readiness* dan *knowledge promotion*. Pada *knowledge brokering* pustakawan bekerja sebagai

perantara kebutuhan pengetahuan pemustaka dengan sumber informasi yang dapat dijadikan pengetahuan baru bagi pemustaka. *Knowledge readiness* merupakan aktivitas pustakawan membimbing pemustaka agar menguasai literasi informasi. Pustakawan referensi juga melaksanakan *knowledge promotion* dengan cara membuat berbagai acara edukatif terbuka bagi masyarakat yang berguna untuk menstimuli pengunjung agar dapat menemukan pengetahuan dalam setiap kegiatan.

Kata kunci: Pustakawan referensi; *knowledge worker*; *knowledge engagement*

1. Pendahuluan

Sebagaimana kita sadari saat ini kita hidup dalam sebuah era informasi dan pengetahuan. Berbicara mengenai zaman, maka ada bahasan tentang kehidupan yang terjadi pada zaman tersebut. Miller (2001) dalam Turriago-Hoyos et al. (2016: 2) secara lugas menyatakan abad 21 yang sedang kita hadapi saat ini menjadi penanda peralihan era agrikultur ke era industri kemudian menuju era informasi. Masa transisi ini dicirikan dengan berkurangnya minat kerja sebagai petani. Sebagian besar orang lebih memilih menjadi buruh pabrik yang memproduksi barang. Setelah itu muncul trend baru yakni pekerja pengetahuan yang tidak lagi mengandalkan tenaga semata tetapi mengutamakan kemampuan intelektual.

Trend ini masih terus berjalan hingga saat ini. Bukti nyata dapat dilihat dari kecenderungan perilaku masyarakat yang lebih memilih untuk melamar pekerjaan di kantor, lembaga pendidikan atau kesehatan. Berbekal pengalaman belajar di sebuah perguruan tinggi yang dibuktikan melalui ijazah, para pelamar kerja tersebut menyadari bahwa kecerdasan menjadi modal utama untuk bekerja. Fenomena ini berbanding lurus dengan kenyataan zaman saat ini yang sudah merambah pada era teknologi informasi. Dunia kerja membutuhkan orang-orang yang menguasai bidang tertentu. Para pemimpin tempat usaha telah mengubah konsep, yang awalnya mencari pekerja produksi berganti mencari pekerja dengan kemampuan intelektualitas mumpuni. Peter Drucker dalam Turriago-Hoyos et al. (2016: 1) menyatakan teori manajemen saat ini berfokus pada konsep *knowledge worker* sebagai unit utama dalam berinteraksi dengan masyarakat modern yang kini sudah berbasis informasi, inovasi dan pengetahuan.

Peneliti memiliki argumentasi bahwa perubahan dalam dunia kerja semacam ini juga terjadi di bidang perpustakaan dan ilmu informasi. Sebagai lembaga yang memiliki tugas utama menyediakan informasi bagi masyarakat, perpustakaan memiliki pekerja dengan kualitas pengetahuan yang siap memberikan bantuan solusi pemecahan masalah. Pekerja yang berpengetahuan ini pula yang akan mentransfer ilmu yang mereka miliki kepada pemustaka secara langsung melalui kegiatan layanan. Prado & Marzal (2013) memberi batasan bahwa dalam lingkup perpustakaan dan ilmu informasi, istilah ilmu pengetahuan disejajarkan dengan istilah ilmu informasi. Hal ini didasarkan pada pertimbangan pengetahuan yang diposisikan sebagai objek, dengan kata lain pengetahuan terepresentasi dalam data dan informasi. Pengetahuan pada bidang perpustakaan dan ilmu informasi tercermin dalam layanan informasi. Perpustakaan bertindak sebagai agen fasilitator pengetahuan bagi lembaga dan masyarakat. Perpustakaan memfasilitasi literatur sedangkan pustakawan terlibat secara aktif dalam penciptaan pengetahuan dalam lingkungan internal lembaga dan berbagi pengetahuan dengan pihak eksternal (pemustaka).

Dari pendapat Prado & Marzal dapat dipahami bahwa perpustakaan dan pustakawan erat kaitannya dengan pengetahuan. Perpustakaan berperan sebagai penyedia, pustakawan sebagai agen pengelola sedangkan pemustaka adalah pihak yang membutuhkan pengetahuan. Hubungan ini tercermin dalam aktivitas layanan di perpustakaan. Satu jenis layanan yang memungkinkan untuk berinteraksi secara intens dengan pemustaka sehingga dapat melakukan berbagi pengetahuan adalah layanan referensi. Alur layanan referensi yang membutuhkan daya pikir yang berlandaskan pengetahuan pustakawan disampaikan Margaret Hutchins dalam Rajaram et al. (2016: 24). Ia beranggapan bahwa menjawab pertanyaan referensi perlu proses penalaran. Pustakawan mencerna inti dari pertanyaan terlebih dahulu, kemudian memikirkan sumber informasi yang kira-kira sesuai untuk menjawab pertanyaan. Tahap selanjutnya menawarkan sumber kepada si penanya. Jika belum sesuai dengan kebutuhan mereka, pustakawan menganalisis kembali sumber informasi lain sebagai alternatif jawaban. Begitu seterusnya hingga si penanya merasa sudah menemukan informasi sesuai harapan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa pustakawan referensi merupakan orang yang bekerja menggunakan pengetahuan, tugas utama mereka mentransfer pengetahuan kepada pemustaka dan memastikan bahwa pemustaka tersebut dapat menyerap pengetahuan yang telah diberikan. Dari penjabaran ini dapat dimengerti bahwa pustakawan referensi merupakan pekerja pengetahuan. Mládková (2011: 257) menjelaskan *knowledge worker* adalah orang yang lebih dominan menggunakan otak dari pada otot, lebih sering menggunakan fikiran daripada tenaga. Fikiran digunakan untuk memecahkan masalah sedangkan tenaga untuk memproduksi benda.

Prado & Marzal (2013) mengatakan pada perkembangannya keterlibatan perpustakaan dalam pengetahuan menjadi sebuah layanan yang dikenal dengan istilah *knowledge engagement service*. Layanan ini bertujuan untuk menghubungkan pengguna dengan pengetahuan secara aktif dan konsisten. Ciri khas layanan ini adalah pendekatan secara personal kepada pemustaka dan mendampingi dalam proses penyelesaian masalah. Pustakawan membantu pengguna memanfaatkan informasi secara efektif sekaligus membantu memahami dan menafsirkan konten dalam sumber informasi. Hal ini berguna untuk memperluas pengetahuan pemustaka dan merangsang penciptaan ide-ide baru. Dengan demikian, layanan ini berguna sebagai pelengkap ideal untuk manajemen pengetahuan.

Sehubungan dengan pemaparan tersebut, tulisan ini bertujuan untuk mengkaji status pustakawan referensi sebagai *knowledge worker* dan kegiatan yang dapat dilakukan melalui *knowledge engagement service*.

2. Metodologi Penelitian

Peneliti memilih *literature review* sebagai metode penelitian dalam tulisan ini. Hal ini didasarkan pada tujuan penulisan yang ingin menganalisis gambaran status pustakawan dalam bidang pekerjaan yang menyangkut pengetahuan dan kegiatan yang dapat dilakukan oleh pustakawan dalam pekerjaannya sebagai *knowledge worker*. Dengan *literature review* akan didapat penjelasan dari beberapa ahli (melalui tulisan)

tentang definisi *knowledge worker* serta kaitan perpustakaan dan informasi dalam dunia pengetahuan. Dari analisis ini pada akhirnya akan didapat kejelasan posisi pustakawan sebagai pekerja pengetahuan dan kegiatan apa saja yang mereka lakukan. Snyder (2019: 333) mengatakan *literature review* adalah sebuah metodologi penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dan mengambil intisari dari penelitian sebelumnya serta menganalisis beberapa *overview* para ahli yang tertulis dalam teks. Snyder (2019: 339) menyimpulkan bahwa *literature review* memiliki peran sebagai landasan bagi berbagai jenis penelitian karena hasil *literature review* memberikan pemahaman tentang perkembangan pengetahuan, sumber stimulus pembuatan kebijakan, memantik penciptaan ide baru dan berguna sebagai panduan untuk penelitian bidang tertentu.

Peneliti ini memilih pendekatan *semi-systematic* untuk melakukan *literature review*. Hal ini seperti yang disarankan Wongetal (2013) dalam Snyder (2019: 335) bahwa *semi-systematic* sering disebut *narrative review approach*. Pendekatan ini dirancang untuk tema yang telah dikonsepsi secara berbeda dan dikaji secara berbeda pula oleh bermacam kelompok peneliti dari disiplin ilmu yang berbeda. Snyder (2019: 333-335) menambahkan *semi-systematic review* dapat menjadi pilihan bila tujuan penelitian ingin mempelajari topik yang lebih luas, topik yang telah dikonseptualisasikan secara berbeda dan dipelajari dalam berbagai bidang ilmu. Pendekatan ini memandu peneliti untuk memetakan pendekatan teoritis, tema serta kesenjangan pengetahuan dalam literatur. *Semi-systematic review* cenderung melihat bagaimana sebuah topik penelitian dalam bidang tertentu mengalami perkembangan dari waktu ke waktu.

Penentuan pendekatan *semi-systematic* pada penelitian ini dilakukan untuk mengurai kompleksitas yang ada dalam tema penelitian, yakni status pustakawan referensi sebagai *knowledge worker* dan kegiatan apa saja yang mereka lakukan. Ide pengambilan tema tersebut diawali dengan dugaan sementara bahwa pustakawan juga merupakan pekerja pengetahuan, sebab selama ini pustakawan bekerja memberikan informasi yang berguna bagi peningkatan pengetahuan masyarakat. Peneliti kemudian menganalisis beragam literatur, baik dari buku, jurnal maupun artikel nonpenelitian yang berguna untuk membuktikan dugaan tersebut. Kompleksitas terjadi pada temuan awal kegiatan *literature review* bahwa pengertian dan syarat-syarat *knowledge worker* mayoritas berasal dari ilmu manajemen (ekonomi). Dengan demikian diperlukan analisis terhadap literatur lain yang menjelaskan hubungan *knowledge worker* dengan perpustakaan dan informasi.

Tahapan *literature review* penulis lakukan sesuai dengan arahan Snyder (2019: 336-337) yakni (1) merancang ulasan, (2) melakukan tinjauan, (3) analisis dan (4) menulis ulasan. Berikut penjelasannya:

Tahap 1: merancang ulasan. Poin rancangan: • Mengapa *literature review* perlu dilakukan?. • Apa tujuan khusus dan pertanyaan penelitian yang akan dibahas?. • Metode analisis apa yang tepat digunakan?. • Strategi pencarian data seperti apa yang tepat untuk kegiatan ini?.

Setelah memilih tema dan tujuan penelitian, selanjutnya peneliti memilih *literature review* untuk mendapatkan penjelasan tentang pengertian *knowledge worker* yang sebagian besar berasal dari ilmu

manajemen dan kaitannya dengan perpustakaan dan ilmu informasi. Setelah itu penetapan *semi-systematic review* sebagai pendekatan *literature review*. Strategi pencarian literatur berupa buku, jurnal dan literatur lainnya baik cetak maupun *online*.

Tahap 2: melakukan tinjauan. Inti step ini adalah menjawab atau melakukan tindak lanjut dari poin yang ditulis pada tahap 1 dengan cara melaksanakan proses analisis literatur satu persatu sesuai rincian tahap 1. Pada tahapan ini sampel literatur telah terpilih.

Setelah memutuskan tujuan, merinci pertanyaan penelitian, dan memilih jenis pendekatan, peneliti melakukan proses memilih dan memilah artikel yang sudah dikumpulkan. Peneliti melakukan cek kesesuaian judul atau abstrak yang ada pada tiap literatur untuk dicocokkan dengan tujuan penelitian. Kemudian peneliti menyimpan berbagai artikel yang dianggap paling sesuai dengan tema penelitian. Selanjutnya membaca secara cermat seluruh tulisan dari tiap literatur dan memutuskan artikel yang akan dijadikan bahan kajian penelitian. Terpilih jurnal, buku, artikel nonpenelitian dari *website* resmi lembaga dan undang-undang.

Tahap 3: analisis. Poin kegiatan: • Memilah informasi yang perlu dibahas. • Membandingkan informasi yang ada dalam artikel. • Mengulas dan memastikan kualitas proses analisis literatur (sudah menjawab pertanyaan penelitian atau belum) • Memutuskan cara menulis hasil analisis agar sesuai dengan tujuan penelitian.

Setelah memilih literatur, peneliti mengambil inti sari dari masing-masing jurnal, buku, artikel nonpenelitian dari *website* resmi lembaga atau undang-undang sehingga diperoleh penjelasan status pustakawan referensi sebagai *knowledge worker*.

Tahap 4: menulis ulasan. Inti: memaparkan hasil analisis literatur yang sesuai dengan tujuan penelitian. Poin kegiatan: • Memberikan penjabaran yang jelas sehingga menjawab pertanyaan penelitian. • Bila diperlukan, sertakan penambahan informasi bagi pembaca sehingga hasil *literature review* terlihat memiliki kontribusi pada keilmuan atau penelitian sejenis.

Sesuai dengan karakteristik pendekatan *semi-systematic review* yang kami pilih, maka hasil analisis kami sajikan dalam bentuk naratif yang memaparkan pengertian dan syarat-syarat sebuah pekerjaan disebut *knowledge worker*, kaitan bidang perpustakaan dan ilmu informasi dengan *knowledge worker*, pustakawan apa yang menjalankan peran sebagai *knowledge worker* dan kegiatan apa saja yang mereka lakukan dalam perannya tersebut.

3. Pembahasan

Pada pendahuluan telah dijelaskan bahwa saat ini kita hidup dalam era pengetahuan. Manusia beraktivitas dengan bekal pengetahuan, untuk mencari dan kemudian berbagi pengetahuan. Orang-orang yang kesehariannya cenderung berkuat dengan pengetahuan ini lazim disebut masyarakat pengetahuan. Adriaenssen et al. (2016: 672) menjelaskan masyarakat pengetahuan dicirikan dengan adanya arus

informasi yang tidak terbatas lagi jumlah dan perputarannya. Ciri lain adalah adanya kompleksitas permasalahan yang dihadapi masyarakat. Peristiwa dan fenomena masyarakat di dunia seolah cepat terjadi. Satu peristiwa belum selesai dilakukan atau satu fenomena belum terpecahkan solusinya sudah muncul kejadian serupa dengan masalah yang lebih rumit lagi. Kenyataan ini membutuhkan solusi yang berasal dari hasil pemikiran, tepatnya pengetahuan untuk memecahkan masalah. Orang yang mampu bertahan adalah orang yang aktif dalam bekerja, dapat menjalin kerjasama secara cepat, mampu menciptakan jejaring kerja serta senantiasa berperan dalam proses produksi pengetahuan dimanapun mereka berada.

Salah satu pihak yang rutinitasnya bekerja dengan pengetahuan adalah pustakawan. Hal ini diakui Shera dalam Prado & Marzal (2013) landasan intelektual yang sesungguhnya dari bidang kepustakawanan adalah pemecahan masalah dari 4 hal, yakni:

1. Masalah kognisi manusia (cara mendapatkan pengetahuan)
2. Masalah kognisi sosial (cara menciptakan dan berbagi pengetahuan)
3. Masalah filsafat dan sejarah pengetahuan
4. Masalah kesesuaian sistem bibliografi (informasi) dengan analisis pengetahuan dan proses komunikasi

Penjelasan Shera menyadarkan kita bahwa pustakawan berkewajiban untuk menyelesaikan masalah orang lain, dalam hal ini kebutuhan pengetahuan. Kesadaran ini diwujudkan dalam kemampuan pustakawan mengenali kebutuhan dan kemudian mengajarkan klien cara memperoleh informasi. Pada tahap ini terjadi transfer pengetahuan pustakawan terhadap klien. Jika klien mampu menelusur informasi secara mandiri, maka pengetahuan pustakawan tentang temu kembali informasi sudah diserap oleh klien. Dengan demikian, masalah klien telah terselesaikan. Selain itu klien memiliki pengetahuan baru tentang cara penelusuran informasi yang cepat dan tepat. Dari ilustrasi tersebut dapat diketahui bahwa keseharian kegiatan pustakawan senantiasa berkaitan dengan pengetahuan. Hal ini menjadikan pustakawan sebagai *knowledge worker*.

Pekerja Pengetahuan

Mládková (2011: 257) pekerja pengetahuan adalah orang yang lebih dominan menggunakan fikiran untuk memecahkan masalah. Para pekerja pengetahuan membutuhkan ruang dan waktu untuk meningkatkan pengetahuan. Mereka juga membutuhkan kesempatan untuk melakukan kegiatan saling berbagi pengetahuan dengan berbagai pihak. Kidd dalam Mládková (2012: 245) menggambarkan *knowledge worker* sebagai orang yang bekerja berdasarkan keahlian, seperti desainer, ahli pemasaran, periklanan, penyairan, hukum, keuangan dan penelitian. Tidak hanya ahli dalam melakukan pekerjaan teknis, *knowledge worker* lazimnya cakap dalam menempatkan diri sebagai konsultan di bidang mereka masing-masing. Jonathan B. Spira dalam Mládková (2012: 245) memberi pemahaman *knowledge worker* bukanlah buruh pabrik, petani atau peternak. *Knowledge worker* biasanya bekerja di area perkantoran seperti para manajer atau “pekerja kerah putih” dan pekerja yang berada dalam naungan lembaga profesi

seperti dokter dan pengacara. Tomlinson juga memberikan pengertian yang sama bahwa *knowledge worker* adalah orang-orang yang bekerja dalam lembaga yang diakui oleh asosiasi profesi.

Pentingnya pekerja pengetahuan tidak lepas dari keutamaan pengetahuan itu sendiri. Mládková (2012) orang yang memiliki banyak pengetahuan tacit umumnya menjadi para ahli. Mereka dicirikan dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang baik. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki maka semakin mumpuni orang tersebut, sehingga dalam bekerja umumnya ia diposisikan sebagai *knowledge worker*. Mereka memiliki pengetahuan khusus yang jarang dimiliki orang lain. Mereka menguasai keahlian tertentu yang sulit dikuasai oleh orang lain. Hal ini yang membuat mereka menjadi orang yang dianggap berharga dan sangat dibutuhkan oleh organisasi tempat bekerja. Saat bekerja mereka umumnya lebih sering bertindak sebagai orang yang sering menggunakan pengetahuan tacit yang mereka miliki. Mereka juga terlihat aktif dalam kegiatan berbagi pengetahuan. Mereka lebih mandiri dalam bekerja sehingga dapat menentukan kegiatan layanan dan produk yang harus dilayankan kepada orang lain.

Lebih lanjut Mládková (2012: 244) menjelaskan saat ini lembaga tidak dapat hanya bergantung pada aset berupa benda yang dapat dilihat seperti teknologi. Lembaga perlu mengedepankan pengetahuan untuk menjaga keberlangsungan operasional kegiatan. Pengetahuan dianggap sebagai aset berharga dan penentu kesuksesan bagi kinerja lembaga. Secara umum pengetahuan terbagi menjadi dua yaitu eksplisit dan tacit. Pengetahuan eksplisit bersifat kebendaan sehingga mudah ditrasformasikan ke dalam data dan disebarluaskan dalam bentuk tulisan atau hasil rekaman. Berbanding terbalik dengan eksplisit, pengetahuan tacit tidak dapat dilihat secara langsung dan tidak terbaca oleh mata. Pengetahuan tacit mengendap di alam bawah sadar seseorang alias berada dalam pikiran seseorang.

Pada bidang perpustakaan, pengetahuan tacit umumnya lebih banyak dikuasai oleh pustakawan referensi sebab dalam keseharian mereka bertugas menjawab pertanyaan, membantu penelusuran informasi hingga mengubah informasi menjadi pengetahuan bagi pemustaka. Tugas ini juga yang kemudian membentuk peran pustakawan referensi sebagai pekerja pengetahuan.

Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker

Kim (2000: 4) para profesional pengetahuan adalah orang-orang yang bekerja di lembaga berbasis pengetahuan, mereka terlatih dalam keterampilan khusus, mengerti sistem peredaran pengetahuan dalam lembaga, mengenali sumber pengetahuan hingga mampu memanfaatkan fasilitas kerja untuk memproduksi dan mengembangkan pengetahuan. Para pekerja pengetahuan ini termasuk pustakawan, arsiparis, *records managers*, dan spesialis informasi. Mereka memiliki tugas mengelola pengetahuan yang ada, inovasi cara akses pengetahuan yang tepat, diseminasi pengetahuan, analisis nilai pengetahuan agar dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin, hingga penyimpanan pengetahuan baik dalam benda ataupun ingatan manusia. Secara umum mereka berkewajiban untuk memastikan kualitas pengetahuan agar layak dijadikan produk layanan kepada orang lain termasuk masyarakat luas.

Aktivitas yang bersinggungan dengan informasi, pekerjaan yang menyita pikiran, memiliki tanggung-jawab sebagai pemberi solusi, dan bekerja di lembaga yang dinaungi oleh asosiasi profesi menjadi beberapa ciri pekerja pengetahuan. Syarat ini juga dimiliki oleh pustakawan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Pasal 4 berbunyi “Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa”. Pasal 34 ayat (1) “Pustakawan membentuk organisasi profesi”. Ayat (2) “Organisasi profesi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berfungsi untuk memajukan dan memberi perlindungan profesi kepada pustakawan”. Meski pada Undang-Undang tersebut tidak tertulis dengan jelas bahwa pustakawan adalah pekerja pengetahuan, berdasarkan pasal 4 dan 34 dapat diketahui bahwa pustakawan merupakan sebuah profesi yang memiliki tugas berkenaan dengan pengetahuan.

Hashim & Mokhtar (2012: 151 – 152) menjelaskan trend studi perpustakaan dan ilmu informasi terus berubah beriringan dengan perkembangan zaman. Era informasi dan pengetahuan yang sedang berjalan saat ini juga mempengaruhi cakupan bidang kajian perpustakaan dan ilmu informasi, seperti :

- Visi lembaga kini diarahkan pada pembentukan masyarakat agar menjadi insan yang kaya informasi dan pengetahuan.
- Perpustakaan berfungsi sebagai penghubung kegiatan masyarakat yang berbasis informasi dan pengetahuan
- Kegiatan lembaga didasarkan pada prinsip manajemen pengetahuan
- Terciptanya nama-nama yang spesifikasi dalam profesi informasi seperti konsultan atau analis
- Kompetensi pekerja informasi dilakukan atas dasar pelatihan dan penilaian secara profesional
- Layanan berbasis kebutuhan informasi dan pengetahuan pelanggan

Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan dan pemaparan dari Hashim & Mokhtar tentang trend studi perpustakaan dan ilmu informasi semakin menegaskan bahwa pustakawan merupakan pekerja pengetahuan. Pada literatur lain, penggolongan *knowledge worker* dalam kategori pekerjaan yang berlatar belakang profesi dilakukan Nomikos dalam Mládková (2012: 245). Ia menyebutkan ilmuwan, insinyur, profesor, pengacara, ahli pengobatan dan ahli keuangan sebagai contoh *knowledge worker*. Lebih jauh Nomikos menjelaskan, inti dari pekerjaan seorang *knowledge worker* adalah mengubah informasi menjadi pengetahuan. Terkadang mereka dibantu oleh pemasok informasi atau supplier pengetahuan lainnya agar kinerja mereka semakin maksimal.

Dikaitkan dengan bidang perpustakaan, mengubah informasi menjadi pengetahuan menjadi tugas pustakawan referensi. Informasi yang masih berada dalam buku, jurnal dan bahan bacaan lainnya, baik cetak maupun elektronik, digali oleh pustakawan referensi untuk dijelaskan isi intelektualnya kepada pemustaka yang membutuhkan. Isi intelektual bahan bacaan ini kemudian menjadi pengetahuan baru bagi pemustaka. Meminjam bahasa yang kerap dipakai oleh majas, proses ini diibaratkan “membangkitkan

informasi yang tertidur dalam koleksi perpustakaan untuk kemudian diceritakan kepada pemustaka”. Aktivitas membangkitkan informasi dalam buku hanya bisa dilakukan oleh orang yang berpengetahuan. Menceritakan isi buku kepada pemustaka merupakan transfer pengetahuan. Pemustaka yang sedang mendengarkan cerita sama dengan sedang menyerap pengetahuan. Jika pemustaka memahami penjelasan pustakawan, maka ia sudah menerima pengetahuan baru. Dengan demikian dapat dimengerti bahwa aktivitas pustakawan referensi syarat akan pengetahuan.

Pustakawan Referensi dalam Layanan Pengetahuan

Aktivitas pustakawan dan pemustaka yang berkenaan dengan pengetahuan terus dilakukan selama perpustakaan masih ada. Selain disampaikan melalui lisan secara tatap muka, mereka juga menggunakan media yang dapat memudahkan kegiatan tersebut. Pada lembaga perpustakaan, tugas mendampingi pemustaka hingga mendapat pengetahuan yang mereka butuhkan dikenal dengan layanan referensi. Meski demikian, Ahmat et al. (2016: 7-12) mengatakan pihak Perpustakaan Hamzah Sendut menilai bahwa layanan referensi yang berupa asistensi dan konsultasi dokumen merupakan bagian dari sistem konvensional. Aktivitas merujuk pemustaka kepada sumber informasi cetak merupakan cara kerja lama yang sudah harus segera diimbangi dengan sumber informasi digital. Para pemustaka dari kalangan mahasiswa, terutama pascasarjana memerlukan bantuan pustakawan referensi untuk menyelesaikan penelitian. Mahasiswa program magister dan doktoral membutuhkan pengetahuan tentang sitasi dan penelusuran sumber informasi dari berbagai pangkalan data.

Kebutuhan akan layanan referensi berbasis daring dibuktikan dalam hasil penelitian Bakker (2002: 126). Mayoritas pemustaka menghendaki adanya layanan referensi virtual. Mereka menilai layanan yang dilakukan *online* akan sangat memudahkan dalam berkonsultasi dengan pustakawan tanpa sekat ruang dan waktu. Interaksi dapat dilakukan dari sekolah, kantor hingga di rumah pemustaka masing-masing. Mereka tidak perlu mengatur waktu untuk berkunjung ke perpustakaan. Pemustaka merasa adanya layanan berbasis *online* akan mempercepat perolehan informasi yang mereka perlukan. Bakker (2002: 132) memberi salah satu contoh layanan referensi *online* yaitu QuestionPoint. Fitur yang diciptakan berbasis pengetahuan ini memungkinkan untuk penambahan konten video dan rekaman suara, pengecekan status kepemilikan (lisensi) sebuah karya, *link* panduan untuk mengakses pada sumber yang tepat dan lain sebagainya. Semua fasilitas daring tersebut dapat diakses oleh pemustaka kapan saja tanpa harus datang ke perpustakaan.

Secara spesifik Bunge dalam Yatin et al. (2018: 280) mengategorikan layanan referensi ke dalam tiga tugas:

- Layanan informasi. Merupakan aktivitas mencari dan menemukan informasi yang dilakukan bersama antara pustakawan dengan pemustaka.
- Literasi informasi di perpustakaan. Pustakawan mengajarkan cara mengenali informasi yang valid, pemanfaatan yang etis dan berbagi informasi sesuai dengan kaidah hukum penyebaran informasi.

- Pendampingan pemustaka hingga mereka benar-benar mendapatkan informasi yang tepat sesuai kebutuhan.

Rajaram et al. (2016: 25) memberi penjelasan bahwa pada dasarnya pustakawan referensi harus bisa memahami secara jelas inti dari pertanyaan pengunjung sehingga tidak terjadi salah tafsir. Setelah itu pustakawan memastikan kembali kejelasan pertanyaan dengan cara memberikan beberapa alternatif jawaban hingga sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Terakhir pustakawan harus senantiasa memahami bahwa yang dibutuhkan oleh pemustaka di layanan referensi sesungguhnya adalah solusi pemecahan masalah, bukan semata pemberian rujukan buku, dokumen atau sumber informasi.

Pemahaman akan inti masalah informasi dan pengetahuan sesungguhnya ada pada pemilihan subjek tema. Jika informasi sudah terurai berdasarkan subjek, maka proses penelusuran sumber informasi akan mudah dilakukan. Setelah memperoleh informasi, tahap selanjutnya pemustaka akan mendapat pengetahuan yang berguna bagi dirinya. Proses pemilihan informasi berdasarkan tema dapat dilakukan oleh subjek spesialis. Kebutuhan akan subjek spesialis dinyatakan oleh informan dalam penelitian Hoodless & Pinfield (2018: 351). Mereka menilai subjek spesialis tidak hanya piawai mengidentifikasi kebutuhan mereka berdasarkan subjek, tetapi juga pandai membangun hubungan yang kuat dengan departemen akademik di lingkungan kampus. Salah satu informan dalam penelitian ini mengatakan bahwa subjek spesialis turut berperan dalam pengembangan kurikulum, ikut andil dalam proses *e-learning* mahasiswa dan dosen dan kegiatan lain yang membutuhkan bantuan dalam analisis subjek dari berbagai bidang ilmu.

Girven (2017: 917-918) memberi contoh cara agar pustakawan ahli subjek dapat meningkatkan pengetahuan, yakni melalui kolaborasi dengan perpustakaan khusus dari berbagai korporasi, kerjasama program literasi dengan ahli bidang lain (misal insinyur), dan audiensi rutin dengan para ahli tersebut. Seringnya interaksi dengan para ahli untuk membahas perkembangan sebuah keilmuan akan menambah pengetahuan baru bagi subjek spesialis. Lebih lanjut Girven menambahkan kolaborasi antara pustakawan dengan para ahli ini merupakan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan pedagogis yang terkait dengan pengajaran. Subjek spesialis dapat terlibat aktif membantu peserta didik yang kesulitan memahami tema-tema dalam bidang ilmu mereka. Hal ini juga menjadi sarana stimulus pustakawan agar mahir menggunakan teknologi dan terlatih dalam praktik di lapangan kerja lain, di luar zona nyaman mereka.

Hasil penelitian Eddy & Solomon (2017) menunjukkan bahwa pustakawan yang ahli dalam bidang tertentu dapat berperan sebagai *advisory* (penasehat) bagi tim peneliti atau tim penerbit jurnal. Bates (2015) memberi saran pustakawan referensi dapat memanfaatkan hasil penelitian tentang kinerja ketika berinteraksi dengan pemustaka dari berbagai bidang untuk meningkatkan layanan. Hasil penelitian tersebut dapat menjadi sumber pengetahuan tentang kebutuhan informasi dalam lingkup sosiologi, psikologi atau bidang lain sesuai dengan latar belakang pemustaka. Hal ini secara tidak langsung dapat meningkatkan keahlian pustakawan dalam memahami permasalahan pemustaka dari beragam kajian ilmu. Dengan demikian akan memudahkan dalam menyelesaikan masalah pemustaka lain yang sejenis.

Pustakawan Referensi dalam Knowledge Engagement Service

Prado & Marzal (2013) peran perpustakaan sebagai fasilitator pengetahuan terbagi kedalam dua hal pokok, yaitu manajemen pengetahuan (*knowledge management*) dan keterlibatan dalam pengetahuan (*knowledge engagement*). Pada bidang perpustakaan dan ilmu informasi, *knowledge management* dimaknai sebagai cabang ilmu manajemen yang berkenaan dengan pengelolaan informasi tacit dan informasi eksplisit untuk inovasi layanan dan strategi daya saing guna menjaga eksistensi. Manajemen pengetahuan memiliki keterkaitan yang jelas dengan perpustakaan dan ilmu informasi sebab pada proses pelaksanaannya manajemen pengetahuan melakukan aktivitas pengadaan pengetahuan (termasuk cara perolehan informasi), pengelolaan pengetahuan (misalnya pembuatan dan pengolahan metadata) dan pemanfaatan pengetahuan (salah satunya dengan temu kembali informasi).

Prado & Marzal (2013) mengatakan sejalan dengan aktivitas *knowledge management*, terdapat pula aktivitas *knowledge engagement*, yakni keterlibatan perpustakaan dalam pengetahuan. Pustakawan secara aktif berperan serta dalam kegiatan yang berkenaan dengan pengetahuan. *Knowledge engagement* lebih menekankan pada pemahaman perilaku informasi pemustaka yang berkaitan dengan proses penciptaan pengetahuan. Secara rinci *knowledge engagement service* terbagi dalam tiga kelompok kegiatan:

- *Knowledge brokering*. Perantara pengetahuan ini berkaitan dengan sistem kerja layanan referensi yang dilakukan secara konvensional. Pustakawan yang ditunjuk sebagai spesialis pengetahuan menanggapi kebutuhan informasi pemustaka, memandu mereka menelusur berbagai sumber informasi, memberikan data yang spesifik, memberikan rujukan informasi yang tepat hingga memberi masukan bahan bacaan yang sesuai dengan permasalahan pemustaka.
- *Knowledge readiness*. Kegiatan ini bertujuan membantu pemustaka agar menguasai literasi informasi. Spesialis pada bidang ini berperan sebagai instruktur pengetahuan yang mengajarkan pengunjung untuk mengenali informasi yang valid dari berbagai sumber, memanfaatkan informasi secara etis hingga memproduksi pengetahuan baru.
- *Knowledge promotion*. Berupa pembuatan berbagai kegiatan bersifat sosial budaya dengan tujuan untuk meningkatkan interaksi pemustaka atau masyarakat dengan pengetahuan. Pameran, seminar, lokakarya, klub pembaca, mendongeng hingga permainan edukatif dapat menjadi pilihan kegiatan. *Knowledge engagement specialist* bertindak sebagai katalisator bagi pemustaka agar belajar untuk mendapatkan pengetahuan melalui pengalaman sosial.

Berdasarkan kutipan dari beberapa literatur di atas dapat diambil konsep aktivitas yang bisa dilakukan oleh pustakawan referensi sebagai *knowledge worker* dalam *knowledge engagement service*. Kegiatan tersebut dibagi dalam tiga kelompok yaitu *knowledge brokering*, *knowledge readiness* dan *knowledge promotion*.

Knowledge brokering. Disini posisi pustakawan sebagai penghubung kebutuhan pengetahuan klien. Pustakawan berperan sebagai fasilitator yang membantu klien agar dapat menyelesaikan masalah yang

sedang mereka hadapi. Pada kasus ini, pustakawan referensi yang dapat membantu klien adalah subjek spesialis. Tahap pertama subjek spesialis akan menganalisis inti masalah yang diutarakan klien. Subjek spesialis akan membagi inti masalah kedalam berbagai subjek bidang ilmu. Selanjutnya, proses membimbing klien untuk melakukan temu balik informasi dari beragam sumber. Pada level ini subjek spesialis membimbing klien untuk menelusur sumber informasi dan memberikan rujukan pilihan informasi berdasarkan analisis pembagian subjek. Klien dihadapkan pada pilihan beragam informasi. Setelah itu subjek spesialis memastikan pada klien, apakah informasi yang mereka dapat sudah menjawab pertanyaan mereka. Jika klien merasa kebutuhannya terpenuhi, maka klien sudah memperoleh pengetahuan baru yang berguna untuk menyelesaikan masalahnya. Namun jika belum terpenuhi, subjek spesialis dapat berkolaborasi dengan para ahli bidang tertentu untuk menyakan inti permasalahan yang dialami klien. Pada proses ini, subjek spesialis dituntut untuk membangun jejaring mitra dengan peneliti dan para pakar ilmu eksakta atau ilmu sosial. Subjek spesialis dan klien melakukan penelusuran informasi ulang sesuai arahan para pakar. Proses pencarian akan diakhiri bila klien sudah mampu menjelaskan fungsi informasi yang ia dapat sebagai solusi masalah.

Knowledge readiness. Kegiatan ini lebih difokuskan pada usaha pustakawan referensi untuk membantu klien agar terlatih mengenali kebutuhan, mencari dan menemukan informasi secara mandiri. Spesialis pada bidang ini berperan sebagai instruktur pengetahuan yang mengajarkan pengunjung untuk berfikir kritis sehingga dapat mengidentifikasi inti kebutuhan pengetahuan. Tahap berikutnya klien distimuli untuk mengenali sumber informasi yang valid dari berbagai sumber sesuai dengan hasil *break down* inti masalah. Pada proses ini klien dibimbing untuk mengenali sumber informasi yang memiliki hak cipta, berlatar-belakang profit atau *free access*. Kemudian klien dipandu untuk memanfaatkan informasi secara etis sesuai dengan status informasi, termasuk cara sitasi. Langkah selanjutnya memberitahu cara berbagi informasi sesuai dengan kode etik penyebaran informasi yang benar dan legal. Tahap terakhir pustakawan referensi membimbing klien untuk dapat memproduksi pengetahuan baru. Subjek spesialis dapat bekerjasama dengan ahli anotasi bibliografi untuk membuat rangkuman inti pengetahuan yang telah didapat oleh klien. Ahli anotasi bibliografi akan membuat catatan persubjek atau perbidang dan persumber informasi. Anotasi bibliografi dapat menjadi pengetahuan tertulis yang bisa disimpan oleh klien dan dapat ia gunakan sewaktu-waktu ketika dibutuhkan. Contoh peran pustakawan dalam *knowledge readiness* terlihat saat mereka menjadi *advisory* (penasehat) informasi bagi tim peneliti. Kompleksitas kebutuhan informasi dan pengetahuan saat melakukan penelitian dapat dikonsultasikan kepada pustakawan referensi, sehingga para peneliti mendapat pencerahan cara mudah dan tepat untuk memperoleh informasi.

Knowledge promotion. Pustakawan referensi berperan sebagai pemantik agar masyarakat mendapat pengetahuan melalui pengalaman sosial yang menyenangkan. Pengetahuan tidak lagi berupa buku atau jurnal, melainkan dikemas dalam bentuk pertunjukkan atau kegiatan yang melibatkan banyak orang. Secara berkala sesuai jadwal pustakawan membuat pagelaran pameran, workshop, acara club pembaca, komunitas mendongeng atau kelompok permainan edukatif. Tema kegiatan dapat disesuaikan dengan kebutuhan

pasar, misal pameran produk ilmu pengetahuan, pagelaran seni budaya, *game* literasi dan lain sebagainya. Pustakawan referensi dapat bekerjasama dengan perpustakaan, museum, galeri, atau lembaga lain yang berkaitan dengan tema acara. Melalui kegiatan semacam ini, masyarakat akan merasakan atmosfer rekreasi namun tetap mendapatkan pengetahuan.

4. Penutup

Status pustakawan referensi sebagai *knowledge worker* tercermin dari pekerjaan sehari-hari yang mengelola pengetahuan untuk dibagikan kepada pengunjung. Fokus kerja mereka untuk memberi saran informasi dan membimbing pemustaka hingga memperoleh pengetahuan baru yang berguna untuk mengatasi masalah. Tempat bekerja yang merupakan pusat pengetahuan di bawah payung profesi turut menegaskan bahwa pustakawan referensi adalah pekerja pengetahuan. Kewajiban pustakawan referensi untuk memberi layanan pengetahuan yang kontinyu kepada masyarakat menjadikan pustakawan memiliki ragam kegiatan yang berkaitan dengan pengetahuan, salah satunya dikenal dengan istilah *knowledge engagement*. Pada umumnya *knowledge engagement service* terbagi dalam tiga kelompok kegiatan yakni *knowledge brokering*, *knowledge readiness* dan *knowledge promotion*. Pada *knowledge brokering* pustakawan bekerja sebagai penghubung antara kebutuhan pengetahuan pemustaka dengan sumber informasi yang dapat dijadikan pengetahuan baru bagi pemustaka. *Knowledge readiness* merupakan aktivitas pustakawan memandu klien secara intens agar dapat menjadi insan yang literet terhadap informasi. Selain itu, pustakawan referensi melakukan *knowledge promotion* dengan cara menggelar berbagai *event* edukatif yang berguna untuk menstimuli pengunjung agar dapat menemukan pengetahuan dalam setiap pagelaran acara.

5. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi penegas bahwa pustakawan referensi merupakan pekerja pengetahuan. Ini menjadi satu pijakan untuk dilakukan penelitian lanjutan yang berupa penelitian lapangan untuk melihat aktivitas pustakawan referensi yang mencerminkan statusnya sebagai *knowledge worker*.

Daftar Pustaka

- Adriaenssen, D. J., Johannessen, D. A. and Johannessen, J. (2016) 'Knowledge management and performance : developing a theoretical approach to knowledge workers ' productivity , and practical tools for managers', *Problems and Perspectives in Management*, 14(3), pp. 667–676. doi: [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.14\(3-3\).2016.10](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.14(3-3).2016.10).
- Ahmat, M. A., Jaafar, C. R. C. and Azmi, N. A. (2016) 'The Transformation of Reference Services in Hamzah Sendut Library , Universiti Sains Malaysia', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. The Author(s), 224(August 2015), pp. 6–13. doi: 10.1016/j.sbspro.2016.05.392.
- Bakker, T. (2002) 'Virtual Reference Services : Connecting Users with Experts and Supporting the Development of Skills', *LIBER QUARTERLY*, 12, pp. 124–137. Available at: <https://www.liberquarterly.eu/articles/abstract/10.18352/lq.7676/>.
- Bates, M.J. (2015). 'The information Professions: Knowledge, Memory, Heritage', *Information Research*, 20 (1). Retrieved from <http://InformationR.net/ir/20-1/paper655.html>

- Girven, W. J. (2017) 'Academic Subject Specialist and Special Librarians : Exploring a Shared Interest in Developing Information Literacy Skills', *Journal of Library Administration*, 57(8), pp. 911–921. doi: 10.1080/01930826.2017.1374114.
- Hashim, L. bin and Mokhtar, W. N. H. W. (2012) 'Preparing New Era Librarians and Information Professionals : Trends and Issues', *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(7), pp. 151–156. Available at: https://www.researchgate.net/publication/305083387_Preparing_new_era_librarians_and_information_professionals_Trends_and_issues.
- Hoodless, C and Pinfield, S. (2018). 'Subject vs. Functional: Should Subject Librarians Be Replaced by Functional Specialists In Academic Libraries?', *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(4) 345 –360. DOI: 10.1177/0961000616653647
- Kim, S. (2000). 'The Role of Knowledge Professionals for Knowledge Management', *INSPEL*, 34(1), pp. 1-8 <https://archive.ifla.org/VII/d2/inspel/00-1kise.pdf>
- Mládková, L. (2011) 'Knowledge Management for Knowledge Workers', *The Electronic Journal of Knowledge Management Volume*, 9(3), pp. 248–258. Available at: www.ejkm.com.
- Mládková, L. (2012) 'Leadership in management of knowledge workers', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 41, pp. 243–250. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.04.028.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2010). Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Yogyakarta: Pustaka Timur.
- Prado, J. C. and Marzal, M. A. (2013) 'Library and information professionals as knowledge engagement specialists . Theories , competencies and current educational possibilities in accredited graduate programmes', *iR information research*, 18(3), pp. 1–6. Available at: <http://informationr.net/ir/18-3/colis/paperC12.html#.XtOGNTozY2w>.
- Rajaram K., Jeyachitra S., and Swaroop Rani B. S. 2016. 'Reference, Information and Referral Services in LIS'. *Journal of Advancements in Library Sciences*, 3(1), pp. 24–28. <http://sciencejournals.stmjournals.in/index.php/JoALS/article/view/358/185>
- Snyder, H. 2019. 'Literature review as a research methodology: An overview and guidelines'. *Journal of Business Research*, 104, pp. 333–339, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>.
- Turriago-hoyos, A., Thoene, U. and Arjoon, S. (2016) 'Knowledge Workers and Virtues in Peter Drucker ' s Management Theory', *SAGE Open*, pp. 1–9. doi: 10.1177/2158244016639631.
- Yatin, S. F. M., Kanan, N. F. and Kamarudin, S. (2018) 'Reference Sources : The Future and Implication of Reference Services in Academic Library', *International Journal Of Academic Research in Progressive Education And Development*, 7(3), pp. 278–290. doi: 10.6007/IJARPED/v7-i3/4366.