

PENERAPAN “*KNOWLEDGE SHARING*” DI PERPUSTAKAAN

Studi Kasus Perpustakaan Univ. Mercubuana Cab. Cibubur

Abdi Mubarak Syam, M.Hum

Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia
Email: abdisyamabdisyam@gmail.com

ABSTRAK

Artikel ini membahas terkait dengan penerapan “knowledge sharing” antara pustakawan dan pengguna di perpustakaan Univ. Mercubuana Cab. Cibubur. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Metode studi kasus digunakan untuk melihat bagaimana penerapan “knowledge sharing” antara pustakawan dan pengguna di perpustakaan Univ. Mercubuana. Untuk melihat keberhasilan perpustakaan perguruan tinggi dalam menjalankan fungsinya, perlu untuk dinilai kinerja perpustakaan yang bersangkutan. Hal ini terkait dengan informasi yang diperlakukan oleh pustakawan. Manajemen informasi merupakan suatu cara untuk memperlakukan informasi agar berguna dan tepat sasaran. Manajemen informasi juga menuntut pustakawan untuk menumbuhkan budaya sharing di perpustakaan sehingga fungsi distribusi pada perpustakaan dapat berjalan dengan optimal.

Kata Kunci: *Manajemen informasi, budaya sharing, berbagi pengetahuan*

ABSTRACT

This article discusses related to the implementation of “knowledge sharing” between librarians and users in the library of Univ. Mercubuana Cab. Cibubur. This type of research is qualitative using case study method. The case study method is used to see how the application of “knowledge sharing” between librarians and users in Univ libraries. Mercubuana. To get success of academic library in carrying out its functions, it is necessary to assess the performance of the library. This is related to information treated by the librarians. Information management is a way of treating information to be useful and targeted. Information management requires librarians to foster a sharing culture in the library so that the distribution function in the library can run optimally.

Keywords: *Information management, sharing culture, knowledge sharing*

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan jantung pendidikan, dimana perpustakaan merupakan tempat berkumpulnya segala jenis dan bentuk informasi. Oleh karena itu perlu adanya manajemen yang baik, baik itu informasi ataupun pengetahuan. Pentingnya manajemen informasi yang baik di perpustakaan adalah agar segala informasi dapat dikelola dengan baik dan dapat dimanfaatkan oleh penggunanya. Manajemen informasi tentu saja bukan hanya di organisasi perpustakaan saja, semua organisasi perlu menerapkan manajemen informasi agar informasi yang banyak dalam sebuah organisasi dapat terkelola dengan baik. Terciptanya manajemen informasi yang baik tidak terlepas dari SDM yang ada di perpustakaan, yaitu mulai dari pimpinan sampai kepada staf. Kerja sama diantara mereka sangat diperlukan.

Peran aktif pustakawan merupakan hal yang penting diperhatikan dalam mengelola informasi yang ada di perpustakaan. Kreatif, proaktif dan inovatif adalah unsur yang harus ada dalam diri pustakawan sebagai SDM perpustakaan dalam mengelola informasi agar dapat dimanfaatkan oleh para penggunanya.

Manajemen informasi erat kaitannya dengan manajemen pengetahuan. Banyak pendapat yang mengatakan bahwa manajemen pengetahuan adalah kemasam baru dari manajemen informasi. Pengetahuan dikomunikasikan melalui informasi, pengetahuan adalah kelanjutan dari informasi. Informasi dapat bertransformasi menjadi pengetahuan melalui proses. Menurut Tang (2000) manajemen pengetahuan membutuhkan pertalian informasi dengan informasi, informasi dengan aktivitas, dan informasi dengan manusia untuk mewujudkan sharing pengetahuan.

Manajemen informasi tidak terlepas dari budaya *sharing*, baik informasi maupun pengetahuan. Budaya sharing diharapkan akan dapat menambah ketajaman dalam mengelola sehingga dapat berdaya guna. Seseorang yang sering melakukan sharing tidak akan kehilangan pengetahuannya, tetapi justru dapat melipatgandakan pengetahuannya, apabila sudah dimiliki dan dimanfaatkan orang lain. Semangat untuk saling berbagi harus tumbuh dalam organisasi seperti perpustakaan agar dapat lebih meningkatkan manajemen. Kurangnya budaya sharing merupakan salah satu masalah yang terjadi dalam melakukan manajemen informasi khususnya di perpustakaan.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Metode studi kasus digunakan untuk mengetahui bagaimana penerapan *knowledge sharing* antara pustakawan dan pengguna di perpustakaan Universitas Mercubuana Cab. Cibubur. Informasi penelitian didapatkan terutama melalui sumber primer yaitu dengan observasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan dan pengguna perpustakaan Univ. Mercubuana Cab. Cibubur.

Manajemen Informasi

Manajemen informasi adalah pengelolaan data dimana di dalamnya mencakup proses mencari, menyusun, mengklasifikasikan, serta menyajikan berbagai data yang terkait dengan kegiatan yang dilakukan perusahaan sehingga dapat dijadikan landasan dalam pengambilan

keputusan oleh manajemen. Wicaksono mengatakan bahwa manajemen informasi lebih diartikan sebagai teknik pengaturan atau organisasi agar informasi mudah dicari dan digunakan kembali oleh pemakai.

Manajemen informasi memiliki ranah yang begitu luas. Banyak tahapan yang harus dilalui. Pertanyaan mendasar terkait manajemen informasi adalah apa asal kata manajemen, apa yang di *manage*, bagaimana cara *manage*, apa tujuan manajemen. Tentu pertanyaan mendasar itu harus terjawab terlebih dahulu untuk lebih memahami hakikat manajemen informasi. Asal kata manajemen adalah *manage* atau mengatur/mengelola, yang di *manage* adalah sumber daya organisasi, cara *manage* dengan menggunakan fungsi manajemen, tujuan manajemen adalah tujuan organisasi, yaitu agar efisien dan efektif.

Urgensi informasi bagi suatu organisasi adalah informasi merupakan aliran darah dalam tubuh organisasi, sehingga tanpa informasi maka organisasi akan mati, dan oleh karena itu perlu adanya manajemen informasi. Selain itu, pentingnya informasi bagi suatu organisasi adalah organisasi tidak akan bertahan lama apabila organisasi tersebut tidak memahami kebutuhan akan informasi sebagai sumber daya yang terukur.

Manajemen informasi merupakan tugas profesi dari pustakawan, dimana segala informasi dikelola, diatur sedemikian rupa sehingga menjadi bermanfaat dan dimanfaatkan oleh penggunanya. Informasi dikemas dan dikelola agar menjadi sesuatu yang berdayaguna.

Interaksi pustakawan dalam mengelola informasi juga penting untuk dilihat. Interaksi dan komunikasi aktif yang baik antara pustakawan dapat menambah ketajaman dalam manajemen atau mengelola informasi. Dengan terciptanya komunikasi yang baik antara pustakawan diharapkan akan menumbuhkan budaya untuk saling *sharing* atau berbagi informasi. Budaya *sharing* akan mewujudkan manajemen informasi yang baik. Benang merah dari manajemen informasi adalah bagaimana mewujudkan *sharing* informasi. Diatas telah disebutkan bahwa budaya *sharing* dapat mewujudkan manajemen informasi yang baik. Pertanyaan berikutnya adalah bagaimana cara mewujudkan *sharing* informasi?

Informasi tidak akan ada artinya jika hanya dibiarkan begitu saja didalam otak manusia. Pengetahuan akan menjadi berarti jika dibagikan kepada orang lain. Dengan kata lain informasi itu menjadi manfaat, tidak dibiarkan begitu saja. *Sharing* informasi ini dapat dilakukan diantara warga perpustakaan. Yang termasuk warga perpustakaan adalah SDM perpustakaan dan sivitas akademika maupun pengguna perpustakaan diluar sivitas akademika.

Saling berbagi diantara SDM perpustakaan dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti berbagi informasi dan pengetahuan dari hasil seminar/pelatihan/workshop, berbagi cerita dari buku-buku yang sudah dibaca, berdiskusi melalui milis perpustakaan, menulis opini, artikel atau apa saja yang bisa dibaca dan diambil manfaatnya oleh SDM perpustakaan yang lain. Saling berbagi diantara SDM perpustakaan dengan para penggunanya dapat dilakukan dengan cara pengisian form saran dan kritik, survey, maupun *open forum*.

Dengan *sharing* diharapkan akan semakin menajamkan pengetahuan dan mengelolanya dengan berdaya guna. Tobing (2007) menuliskan budaya sharing merupakan kunci sukses implementasi manajemen pengetahuan. Seseorang yang berbagi pengetahuan tidak akan kehilangan pengetahuan yang dimilikinya, tetapi justru melipatgandakan nilai dari pengetahuan tersebut, apabila sudah dimiliki dan dimanfaatkan oleh banyak orang. Semangat untuk saling berbagi merupakan sebuah budaya yang harus ditumbuhkan oleh perpustakaan perguruan tinggi yang ingin menerapkan manajemen pengetahuan dengan efektif.

Budaya *sharing* juga dapat ditumbuhkan antara lain dengan cara:

1. Perpustakaan menciptakan iklim yang mendukung keterbukaan
2. Perpustakaan menumbuhkan keinginan para SDMnya untuk tidak berhenti belajar
3. Perpustakaan mau terbuka terhadap setiap kritik dan saran
4. Adanya saling percaya dan saling mendukung diantara para SDM perpustakaan
5. Saling menghargai pendapat orang lain

Begitu pentingnya budaya *sharing*. Shixing (2005) bahkan menyatakan perlunya pemberian insentif maupun penghargaan bagi para SDM yang bersedia membagikan informasi dan pengetahuannya. Pemberian penghargaan kepada SDM yang sudah bersedia membagikan pengetahuannya dapat dengan cara memasukkannya ke dalam portfolio SDM bersangkutan sebagai penilaian atas kinerja SDM dan berguna untuk kepentingan peningkatan atau promosi bagi SDM tersebut.

Selain itu, budaya sharing dapat terwujud dengan baik diantara SDM perpustakaan akan bertambah kuat dengan dukungan dan kerja sama antar perpustakaan. Peningkatan pesat teknologi informasi dan peningkatan luar biasa dalam bidang pengetahuan membuat tidak memungkinkannya perpustakaan mencakup keseluruhan pengembangan pengetahuan. Untuk itu perpustakaan perlu saling bekerjasama dan bergandeng tangan untuk saling berbagi. Bentuk kerjasama antar perpustakaan dapat dilakukan mulai dari kerjasama pembinaan koleksi, kerjasama layanan, sampai kerjasama penyediaan fasilitas.

Dengan kerjasama antar perpustakaan, koleksi yang tadinya hanya dapat dinikmati oleh pengguna perpustakaan itu saja dapat dinikmati oleh pengguna di luar perpustakaan bersangkutan. Hal ini berarti adanya distribusi pengetahuan yang lebih luas. Distribusi pengetahuan yang lebih luas ini, berarti akan mempercepat aliran pengetahuan.

Konsep Manajemen Pengetahuan

Penulis merasa perlu memberikan penjabaran mengenai manajemen pengetahuan dikarenakan ada kaitan antara manajemen pengetahuan sebagai kelanjutan dari manajemen informasi. Informasi yang banyak itu dikelola dengan manajemen yang baik sehingga dapat bertransformasi menjadi pengetahuan melalui proses transformasi yang dijabarkan diatas. Manajemen pengetahuan merupakan konsep baru di dunia bisnis. Manajemen pengetahuan digunakan untuk memperbaiki komunikasi antara manajemen puncak dan pekerja untuk mempertahankan proses kerja, menanamkan budaya berbagai pengetahuan, dan mengimplementasikan sistem penghargaan kerja.

Definisi manajemen pengetahuan masih beragam diantara para ahli. Para ahli di bidang informasi menyebutkan bahwa informasi adalah pengetahuan yang disajikan kepada seseorang dalam bentuk yang dapat dipahami, atau data yang telah diproses untuk menyajikan fakta yang mengandung arti. Sedangkan pengetahuan berasal dari informasi yang relevan yang diserap dan dipadukan dalam pikiran seseorang. Pengetahuan berkaitan dengan apa yang dipahami dan diketahui oleh seseorang. Informasi cenderung nyata, sedangkan pengetahuan adalah informasi yang diinterpretasikan dan diintegrasikan.

Pengetahuan yang menjadi objek dalam manajemen pengetahuan ada dua, yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* (Debowski: 2006, p.16). *Tacit* bersifat personal, prosedural, kacau, lunak, tersimpan di otak, informal, dan biasanya tentang kecakapan dan ketrampilan. *Explicit* pengetahuan manusia yang berada diluar kepala. Bentuknya adalah antara lain dokumen, buku, jurnal dll. Bersifat tercetak dalam kode-kode, deklaratif, formal dan keras.

Dalam manajemen pengetahuan dikenal dengan model SECI, yaitu model transfer pengetahuan dimana terjadi empat proses transfer pengetahuan (Nonaka & Takeuchi: 1995).

1. Socialization adalah proses transfer informasi diantara orang-orang dengan cara conversasi atau percakapan.
2. Externalization yaitu transfer dari *tacit* ke *explicit*.

3. Combination adalah transfer dari *explicit* ke *explicit*.
4. Internalization adalah transfer dari *explicit* ke *tacit*.

Proses transfer berlangsung secara berulang-ulang hingga membentuk siklus. Hal ini yang menyebabkan bahwa pengetahuan akan selalu berkembang. Jadi menurut konsep SECI pengetahuan akan terus berkembang dan berputar. Konsep manajemen pengetahuan dapat digunakan untuk membangun sistem perpustakaan yang bagus. Manajemen pengetahuan memiliki korelasi dengan fungsi perpustakaan sebagai media untuk melakukan transfer informasi dan pengetahuan.

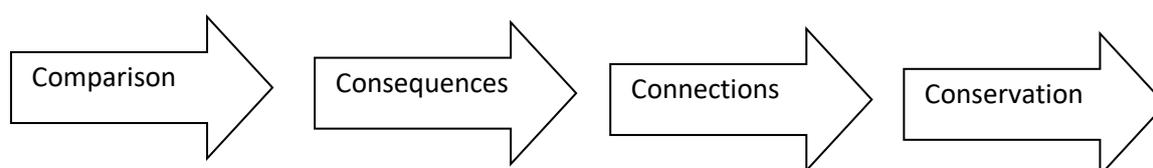
Manajemen Pengetahuan Sebagai Kelanjutan Manajemen Informasi.

Sejalan dengan pernyataan diatas bahwa beberapa pendapat mengatakan sebenarnya manajemen pengetahuan merupakan kemasam baru dari manajemen informasi. Informasi dapat bertransformasi menjadi pengetahuan melalui proses. Pengetahuan dikomunikasikan melalui informasi dan penciptaan manajemen informasi merupakan landasan manajemen pengetahuan.

Ada berbagai definisi manajemen pengetahuan. Tobing mengutip definisi dari American Productivity and Quality Centre (2007), manajemen pengetahuan adalah pendekatan-pendekatan sistemik yang membantu muncul dan mengalirnya informasi dan pengetahuan kepada orang yang tepat pada saat yang tepat untuk menciptakan nilai.

Dari definisi ini, perlu dijelaskan lebih lanjut perbedaan antara informasi dan pengetahuan. Tobing (2007) mengutip pendapat Drucker yang mendefinisikan *knowledge* sebagai informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang, hal itu terjadi ketika informasi tersebut menjadi dasar untuk bertindak, atau ketika informasi tersebut memungkinkan seseorang atau institusi untuk mengambil tindakan yang berbeda atau tindakan yang lebih efektif dari tindakan sebelumnya.

Proses transformasi informasi menjadi pengetahuan menurut Davenport dan Prusak yang juga dikutip oleh Tobing (2007) adalah sebagai berikut.



Tahap pertama *comparison* yaitu tahap membandingkan informasi pada situasi tertentu dengan situasi yang lain yang telah diketahui. Tahap kedua *consequences* yaitu menemukan implikasi-implikasi dari informasi yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan atau tindakan. Tahap berikutnya *connections* yaitu tahap menemukan hubungan-hubungan bagian-bagian kecil dari informasi dengan hal-hal lainnya. Tahap terakhir *conservation* yaitu membicarakan pandangan, pendapat serta tindakan orang lain terkait informasi tersebut.

Penerapan “*Knowledge Sharing*” di Perpustakaan UMB Cibubur

Perpustakaan UMB Cibubur dimanfaatkan oleh pengguna sebagai ruang publik. Tidak hanya sebagai tempat untuk membaca dan mengerjakan tugas, tetapi tidak sedikit juga pengguna yang berkunjung kesana untuk diskusi, bertemu para pustakawan untuk mengobrol, memanfaatkan fasilitas komputer dsb. Bahkan ada juga pengguna yang datang hanya untuk bertemu dengan salah satu pustakawan sekedar untuk mengobrol karena dianggap sudah sebagai sahabat mereka.

Seperti pengakuan salah satu pengguna yang menggunakan istilah “bunda” untuk salah satu pustakawan dengan mengatakan bahwa berkunjung ke perpustakaan hanya ingin bertemu “bunda” untuk bertanya tentang buku atau tugas. Bunda adalah panggilan si pengguna untuk salah satu pustakawan perempuan yang ada disana. Itu membuktikan bahwa adanya kedekatan antara pustakawan dan pengguna, yang artinya pengguna merasa nyaman. Itu merupakan modal yang bagus seorang pustakawan dan juga perpustakaan itu sendiri untuk menarik minat pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan. Selain itu juga proses transfer informasi akan tepat sasaran dan efektif.

Dengan adanya interaksi dan kedekatan antara pustakawan dan pengguna, pustakawan juga tidak segan-segan untuk meminta bantuan kepada pengguna, seperti untuk menjaga dibagian sirkulasi perpustakaan ketika pustakawan melaksanakan shalat Jumat berjamaah. Pustakawan memberi arahan kepada salah satu pengguna dalam menjalankan tugas di bagian sirkulasi. Sebagaimana hal itu dibenarkan ketika wawancara langsung dengan pengguna yang dimintai bantuan oleh pustakawan untuk menjaga bagian sirkulasi, dengan mengatakan bahwa pustakawan sering meminta dirinya untuk menjaga bagian sirkulasi ketika mereka shalat jumat. Hal ini memperlihatkan terwujudnya *knowledge sharing* yang diberikan pustakawan kepada pengguna dalam hal kegiatan sirkulasi di perpustakaan.

Interaksi yang baik dan kedekatan bathin yang terjadi antara pustakawan dan pengguna mempengaruhi transfer informasi, baik dari pustakawan ke pengguna dan sebaliknya, dan pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas perpustakaan terkait dengan pengguna yang dapat merasakan langsung manfaat dari perpustakaan.

Ada kesadaran yang tumbuh dalam diri pustakawan akan pentingnya informasi dan membagikannya kepada orang lain. Hal itu terkait juga dengan tugasnya sebagai seorang pustakawan dalam perannya sebagai pengelola informasi. Kesadaran pustakawan akan tugasnya sebagai pengelola informasi dan dengan interaksi yang baik antara pustakawan dan pengguna membentuk budaya sharing diantara keduanya.

Pustakawan UMB mempunyai kesadaran yang tinggi untuk memajukan perpustakaan. tidak jarang juga mereka langsung mempraktekkan teori yang baru saja mereka dapatkan ketika kuliah. Karena ada satu orang pustakawan yang sedang melanjutkan studi S2 ilmu perpustakaan. Terkadang informasi yang didapat dari salah seorang yang sedang melanjutkan studi dibagikan kepada pustakawan lainnya, dan itu langsung diterapkan oleh semua pustakawan.

Mereka mengetahui kapasitas masing-masing. Dalam artian mereka saling mengetahui apa kelebihan dan kekurang dari masing-masing pustakawan. Dan itu sering diungkapkan oleh satu sama lain. misalnya salah satu pustakawan berkata “kalo pengolahan si udin jago, tapi kalo masalah komunikasi masih kurang”, dan itu langsung dibuktikan ketika pengguna menanyakan *call number* dari koleksi yang dibutuhkan tanpa melihat katalog udin langsung memberi tahu *call number* dari koleksi itu. Itu juga merupakan informasi buat pribadi masing-masing pustakawan melalui kontrol yang dilakukan oleh pustakawan, dan itu juga bisa menjadi bahan evaluasi untuk masing-masing pustakawan dalam meningkatkan kinerjanya.

Bentuk sharing informasi yang terjadi seperti diskusi dsb. Seperti pengakuan dari salah satu pengguna yang mengatakan bahwa pustakawan sering membagikan informasi tentang apa saja kepada pengguna yang dimana terkadang pengguna tidak menanyakan sebelumnya. Pustakawan sadar bahwa informasi itu akan berguna bagi pengguna sehingga tanpa ditanya pustakawan langsung membagikan informasinya. Tumbuhnya budaya sharing di perpustakaan UMB dikarenakan perpustakaan menciptakan iklim untuk keterbukaan. Perpustakaan dengan senang hati menerima kritik dan saran dari pengguna. Adanya idealisme pustakawan untuk membangun perpustakaan yang bagus sehingga tumbuh keinginan untuk tidak berhenti belajar dalam rangka memajukan perpustakaan.

Mengacu pada konsep model SECI untuk transfer informasi terkait dengan penerapannya di perpustakaan UMB adalah sebagai berikut.

1. *Socialization*. *Socialization* adalah proses transfer informasi diantara orang-orang dengan percakapan atau conversasi. Disini terjadi transfer informasi dari pustakawan ke pustakawan dan dari pustakawan ke pengguna. Sebagai contoh pustakawan UMB Cibubur memiliki 3 orang pustakawan dan perbedaan umurnya tidak terlalu jauh. Salah satu pustakawan memiliki kemampuan dalam komunikasi. Pustakawan yang lainnya sadar bahwa komunikasi itu penting dalam menyampaikan informasi kepada pengguna. Dengan kesadaran itu mereka mencoba untuk meniru (*job shadowing*) komunikasi dan strategi yang dilakukan ketika pustakawan sedang melayani pengguna dengan komunikasinya. Dan tidak jarang pustakawan tersebut memberikan strateginya kepada pustakawan yang lainnya dalam menyampaikan informasi kepada pengguna. Dalam hal ini terjadi transfer dari tacit knowledge ke tacit knowledge.
2. *Externalization*. *Externalization* adalah proses transfer informasi dari tacit knowledge ke explicit knowledge. Hal ini terjadi di perpustakaan UMB dimana kepala perpustakaan yang merangkap pustakawan menerjemahkan pengetahuan tacitnya ke pengetahuan explicit dalam bentuk SOP pelayanan.
3. *Internalization*. *Internalization* adalah mengkonversi pengetahuan explicit ke dalam pengetahuan tacit. Pengetahuan ini disebut juga dengan pembelajaran mandiri. Dalam hal ini pustakawan belajar melalui dokumen dokumen, data, informasi ataupun pengetahuan yang telah didapatkan dalam proses perkuliahan yang kemudian diinternalisasikan ke dalam perilaku menjadi pengetahuan tacit pustakawan. Misalnya saja pengetahuan pustakawan dalam menggunakan database online. Ketika pengguna yang datang terkait dengan pengerjaan tugas kuliah pustakawan tidak segan untuk mengajari pengguna dalam menggunakan database online tersebut. Hal ini juga terjadi ketika pengguna menanyakan letak buku yang ingin dicarinya. Pustakawan tidak langsung menunjukkan letak buku tersebut tetapi dengan memberikan literasi kepada pengguna dalam menggunakan *OPAC*.

Pustakawan UMB Cibubur mengartikan transfer informasi itu dibagi ke dalam dua bentuk, yaitu transfer informasi formal dan informal. Transfer informasi formal yang dilakukan oleh pustakawan adalah dengan memberikan pelatihan literasi informasi dalam

menggunakan database kepada pengguna. Pustakawan masuk ke dalam ruang kuliah mahasiswa untuk memberikan pelatihan literasi informasi. Sedangkan yang dimaksud transfer informasi secara informal yaitu pustakawan membantu mahasiswa mengerjakan tugas kuliah dengan memberikan sumber dari database online dan cara mengoperasikannya. Dan disaat yang sama juga pustakawan memberikan penjelasan tentang keuntungan mencari sumber dari database online seperti *proquest* dibandingkan dengan *google*. Pustakawan juga memberikan beberapa contoh tugas akhir seperti tesis dan terkadang pustakawan berbagi pengalaman mengenai strategi dalam penulisan tesis. Hal-hal seperti ini sebenarnya yang dibutuhkan dan diharapkan pengguna kepada setiap pustakawan, sehingga manfaat keberadaan perpustakaan langsung dirasakan oleh pengguna.

Capture informasi yang dilakukan oleh pustakawan adalah dengan mengklasifikasikan informasi itu sendiri, yaitu informasi verbal dan non verbal. Informasi verbal diterjemahkan oleh pustakawan adalah informasi yang langsung diucapkan oleh pengguna, sedangkan informasi non verbal adalah informasi yang ditangkap oleh pustakawan melalui mimik wajah pengguna. Dalam hal ini adalah ketika pengguna merasa kesulitan dalam mencari sumber untuk tugas kuliah, pustakawan menangkap fenomena itu sebagai informasi bahwa pengguna membutuhkan bantuan untuk menelusuri sumber yang digunakan untuk tugas kuliah.

Positif, negatif, saran, kritik, keluhan ataupun gosip tentang perpustakaan maupun pustakawan yang beredar juga merupakan informasi bagi pustakawan. Semua informasi itu di filter oleh pustakawan untuk memperbaiki kinerja dan memajukan perpustakaan. Hal ini juga disebabkan adanya kesadaran pustakawan akan tugas dan fungsinya yang membuat para pustakawan tidak menutup diri untuk menerima segala kritik, saran maupun keluhan dari pengguna dimana semua keluhan itu menjadi informasi bagi mereka untuk memperbaiki kinerja.

Diseminasi informasi juga dilakukan oleh pustakawan UMB Cibubur. Pustakawan mengartikan diseminasi informasi sebagai suatu kegiatan yang didasari kesadaran untuk memperoleh informasi. Informasi yang dimaksud bukan hanya sekedar informasi seputar perpustakaan, tetapi segala informasi yang dibutuhkan mahasiswa, seperti masalah administrasi dsb.

Latar belakang pustakawan melakukan diseminasi informasi adalah contoh kasus ketika banyak mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan dan mereka sibuk berdiskusi tentang prosedur untuk mengikuti ujian tengah semester. Ketika pertanyaan itu dilontarkan

kepada pustakawan, mereka tidak bisa memberikan informasi. Hal inilah yang mendasari pustakawan untuk mencari informasi tentang hal-hal semacam itu, walaupun hal itu bukan ranah perpustakaan untuk menjawab, karena itu merupakan ranah bagian akademik kampus. Yang dilakukan adalah pustakawan berkunjung secara informal ke bagian akademik atau ke bagian-bagian lain untuk mendapatkan informasi yang pada akhirnya informasi itu dapat dimanfaatkan. Bagi pustakawan UMB Cibubur, pengguna adalah raja. Seperti halnya berdagang, pembeli adalah raja. Ketika ada informasi dari pengguna dan mereka tidak mengetahui bahkan tidak bisa menjawab informasi dalam bentuk pertanyaan dari pengguna, hal itu dianggap suatu kemunduran. Secara tidak langsung idealisme membentuk kesadaran pustakawan UMB Cibubur akan tugas dan fungsi mereka untuk mencapai tujuan awal.

Kesimpulan

Manajemen pengetahuan merupakan kelanjutan dari manajemen informasi. Informasi menjadi sebuah pengetahuan melalui proses tahapan yang dinamakan proses transformasi. Informasi menjadi sebuah pengetahuan ketika informasi itu menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Penulis mengibaratkan informasi sebagai teori dan pengetahuan adalah pada praktiknya. Pustakawan UMB Cibubur mendefinisikan informasi sebagai sesuatu yang harus dibagi atau *information as something to share*. Informasi yang didapatkan semata-mata untuk dibagikan bukan sebagai komoditi. Dengan kata lain informasi akan bermanfaat ketika adanya transfer informasi, baik sesama pustakawan atau pustakawan kepada pengguna. Dalam internal kampus, informasi yang diberikan oleh pustakawan bukan hanya informasi yang berhubungan dengan perpustakaan seperti koleksi yang ada dsb, tetapi juga informasi yang ada dibagian lain, misalnya bagian administrasi dan bagian lain yang ada di internal kampus.

Terkait dengan transfer informasi, perpustakaan hanyalah sebagai mediator dalam siklus transfer informasi. Yang menjalankan fungsi transfer informasi adalah pustakawan. Peran pustakawan dalam siklus transfer informasi adalah dalam pengadaan, pengolahan, transfer informasi, dan desiminasi atau penyebaran.

Budaya sharing informasi dan pengetahuan harus ditumbuhkan dalam perpustakaan. setiap orang harus memiliki kesadaran bahwa informasi yang ada pada dirinya tidak akan bermanfaat dan bertambah jika tidak dibagikan kepada orang lain. Semangat untuk saling berbagi harus ditumbuhkan dalam perpustakaan, sehingga informasi menjadi semakin luas dan tidak kaku.

Pustakawan tidak harus menutup diri ketika banyak kritikan ataupun keluhan yang datang dari pengguna. Pustakawan harusnya dapat menjadikan hal itu sebagai informasi bagi diri mereka ataupun perpustakaan untuk meningkatkan kinerja. Sikap proaktif dan komunikatif juga termasuk unsur penting yang harus dimiliki pustakawan. Pustakawan sebaiknya tidak menunggu umpan, tetapi malah harus memberi umpan. Berprinsiplah seperti pedagang, posisikan pengguna sebagai raja.

Daftar Pustaka

- Anna, Nove E., (2009). *Peran Pemimpin dalam Menciptakan Knowledge-Sharing di organisasi*, Seminar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unair
- Debowski, S (2006). *Knowledge Management*. Jhon Wiley & Sons Australia: Sydney
- Djohar, S. (2000). *Knowledge Management*. Majalah Manajemen.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. New York: Oxford University Press
- Pendit, P.L. (2001). *Manajemen Pengetahuan dan Profesional Informasi: Harapan, Kenyataan dan Tantangan*. Makalah untuk Kuliah Program Studi Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan. 18 September 2001. Pusat Studi Jepang, Universitas Indonesia
- Shixing, Wen. (2005). *Implementing Knowledge Management in Academic Libraries*. University of Michigan Library.
- Tang, Shanhong. (2007). *Knowledge Management in Libraries in the 21st century*. IFLA Council and General Conference.
- Tobing, Paul L. (2007). *Knowledge Management: Konsep, Arsitektur dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.