

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan dengan perkembangan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi. Perkembangan tersebut membawa dampak kepada “pengelompokkan” perpustakaan berdasarkan pola-pola kehidupan, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi tadi.

Dilihat dari perkembangan teknologi informasinya, perpustakaan berkembang dari perpustakaan tradisional, semi tradisional, elektronik, digital, hingga perpustakaan virtual. Dilihat dari pola kehidupan masyarakat berkembang mulai dari perpustakaan desa, perpustakaan masjid, perpustakaan pribadi, perpustakaan keliling, dan sebagainya. Kemudian, jika dilihat dari perkembangan kebutuhan dan pengetahuan sekarang ini banyak bermunculan istilah perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan anak, perpustakaan sekolah, perpustakaan akademik (perguruan tinggi), perpustakaan perusahaan, dan lain sebagainya. (Surachman, Arief, 2005, hlm. 1).

Namun dari sekian banyak istilah dan jenis perpustakaan tersebut, sebetulnya berdasarkan sifat dan golongan besar, perpustakaan secara umum terbagi dalam sebuah bentuk perpustakaan khusus dan perpustakaan umum. Dimana dari kedua perpustakaan tersebutlah berkembang istilah lain yang disesuaikan dengan cara pengelolaan, pengguna, tujuan, teknologi yang digunakan, pengetahuan yang dikemas, serta tujuan perpustakaan didirikan.

## 2.1 Perpustakaan Khusus

Berikut akan dikemukakan enam aspek mengenai perpustakaan khusus yang terdiri dari definisi, ciri, fungsi dan tugas, peran, layanan informasi, dan koleksi perpustakaan khusus.

### 2.1.1 Definisi Perpustakaan Khusus

Dalam *Online Dictionary for Library and Information Science*, disebutkan bahwa perpustakaan khusus adalah sebuah perpustakaan yang didirikan dan dibiayai oleh perusahaan komersial, asosiasi swasta, agen pemerintah, organisasi nonprofit, kelompok dengan ketertarikan di bidang khusus, untuk mempertemukan kebutuhan informasi dari pekerja/karyawan, anggota, atau staf yang sesuai dengan misi dan tujuan organisasi. Cakupan koleksi yang dimiliki biasanya dibatasi pada subjek yang menjadi perhatian organisasi tersebut.

*The International Standard for Library Statistic* mendefinisikan perpustakaan khusus sebagai perpustakaan yang berdiri sendiri yang mencakup satu disiplin atau bidang pengetahuan khusus atau area minat khusus. Istilah perpustakaan khusus meliputi perpustakaan yang secara utama melayani pengguna dengan kategori tertentu, atau terutama menyediakan bagian dokumen spesifik, atau perpustakaan yang dibiayai atau didukung oleh sebuah organisasi untuk melayani pekejaan mereka yang sesuai dengan tujuan/sasaran organisasi.

Secara lebih khusus Clair berpendapat bahwa perpustakaan khusus adalah suatu unit atau bagian dari organisasi, terutama menyediakan informasi yang lain dari yang disediakan oleh perpustakaan lain. Perpustakaan perusahaan, atau perpustakaan instansi, atau perpustakaan lembaga negara pada hakikatnya adalah perpustakaan khusus, yaitu sebagai salah satu tipe dari perpustakaan yang mencakup bermacam-macam disiplin ilmu atau badan usaha sesuai dengan sifat dan ciri yang dimiliki tiap-tiap instansi atau lembaga yang bersangkutan. 'Khusus' benar-benar berarti layanan perpustakaan dikhususkan atau dijalankan untuk kepentingan organisasi atau untuk kebutuhan staf atau karyawannya (Clair, Guy St: 1992).

### 2.1.2 Ciri Perpustakaan Khusus

Berbeda dengan perpustakaan lainnya, perpustakaan khusus memiliki ciri khas dalam hal cakupan subjek koleksi, jenis koleksi, ruang lingkup pelayanan, dan pengguna potensialnya, meskipun tidak luput dari pengaruh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi serta telekomunikasi serta era informasi dan globalisasi. Sulistyono-Basuki (1993) mengemukakan 6 (enam) ciri perpustakaan khusus sebagai berikut:

1. Perpustakaan khusus umumnya dibentuk oleh suatu instansi (kelembagaan) yang memerlukan dukungan perpustakaan untuk menyediakan informasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, sehingga fungsi dan tujuan perpustakaan khusus sangat terkait bahkan ditentukan oleh organisasi induknya.
2. Bidang cakupan subjek koleksi pustaka utamanya terbatas pada bidang ilmu tertentu dan yang berkaitan saja.
3. Pelayanannya lebih mengutamakan pengguna dari organisasi induk karena tujuan utama dibentuknya perpustakaan adalah untuk melayani pengguna dari organisasi induknya, walaupun tidak tertutup bagi pengguna lainnya. Terlebih dalam era informasi dan globalisasi dewasa ini, perpustakaan khusus juga harus memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Sering terjadi pengguna perpustakaan khusus lebih banyak dari lingkungan luar organisasi induknya, seperti mahasiswa dan pengajar, dibandingkan dengan pengguna sasaran utamanya. Untuk mengantisipasi hal tersebut, komposisi jenis koleksi, pelayanan, dan kegiatan-kegiatan lain perlu lebih bervariasi.
4. Lokasi perpustakaan khusus tidak selalu dekat atau berada di sekitar tempat tinggal pengguna. Oleh karena itu, layanan perpustakaan yang diberikan tidak cukup dengan cara konvensional yang menunggu secara pasif kunjungan pengguna, tetapi harus menyebarkan informasi secara aktif antara lain melalui jasa kesiagaan informasi, jasa informasi terseleksi, dan jasa penelusuran informasi. Dewasa ini kegiatan jasa informasi aktif idealnya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Selain untuk pelayanan, teknologi informasi juga diperlukan untuk mengolah data (informasi) yang akan dilayankan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan

komunikasi dapat dijalin kerja sama yang lebih intensif dengan perpustakaan atau pusat informasi lain dalam sistem jaringan informasi, baik di tingkat nasional, regional maupun internasional. Pemanfaatan jaringan informasi dalam pelayanan informasi menuntut penggunaan teknologi informasi modern, apalagi jika pelayanan harus menjangkau sumber informasi atau perpustakaan lain.

5. Hingga saat ini kedudukan dan status perpustakaan khusus pada suatu institusi belum seragam. Kedudukan dan status perpustakaan khusus bergantung pada eselon dan kebijakan organisasi induk, peran perpustakaan terutama dalam memberikan dukungan informasi, serta tugas dan fungsi perpustakaan yang tidak hanya tentang jasa perpustakaan dan informasi saja, tetapi juga kegiatan lain yang berkaitan seperti penerbitan, penyampaian hasil karya organisasi induk, serta pengumpulan dan pengolahan umpan balik.

6. Perpustakaan khusus umumnya memiliki ruangan, jumlah tenaga dan koleksi yang terbatas, tetapi dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Untuk mengatasi hal tersebut, perpustakaan berupaya memanfaatkan teknologi informasi dalam mencari dan meminta informasi ke sumber-sumber informasi yang kuat dan kompeten.

### **2.1.3 Fungsi dan Tujuan Perpustakaan Khusus**

Perpustakaan perusahaan/instansi/lembaga negara pada hakekatnya adalah perpustakaan khusus yaitu "khusus" benar-benar berarti layanan perpustakaan dikhususkan atau dijalankan untuk kepentingan organisasi atau untuk kebutuhan staf/karyawannya.

Menurut Rohanda, Fungsi utama perpustakaan ini adalah menjalankan kegiatannya yang meliputi pengumpulan, pemeliharaan, evaluasi, penyimpanan, dan pengorganisasian dengan baik, pencarian kembali dengan sistematis, dan penyebaran informasi dalam bidang suatu instansi atau lembaga tersebut (Rohanda, 1992).

Pada tahun 1990an, penerapan manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) mulai berkembang. Konsep manajemen pengetahuan berasal dan berkembang di dunia bisnis, diterapkan dengan tujuan untuk meningkatkan dan

memperbaiki pengoperasian perusahaan dalam rangka meraih keuntungan kompetitif dan meningkatkan laba. “Manajemen pengetahuan digunakan untuk memperbaiki komunikasi diantara manajemen puncak dan diantara para pekerja untuk memperbaiki proses kerja, menanamkan budaya berbagai pengetahuan, dan untuk mempromosikan dan mengimplementasikan sistem penghargaan berbasis kinerja.” (Hartono, 2006, hlm. 1-3). Menurut Singh, dalam artikelnya yang berjudul *Special Libraries in India: Some Current Trends*, dinyatakan bahwa manajemen pengetahuan digunakan untuk mengarahkan upaya suatu organisasi dalam mengidentifikasi, menangkap, dan mempertahankan pengetahuan tersembunyi (*tacit knowledge*) dan eksplisit (*explicit knowledge*) dalam organisasi yang merupakan modal intelektual organisasi. Perpustakaan sebagai lembaga yang bertugas menyimpan, mengolah, dan mendistribusikan informasi dituntut agar mampu memberdayakan pengetahuan dengan menggali potensi yang dimiliki perpustakaan.

Dalam konteks manajemen pengetahuan di sebuah perusahaan, peranan perpustakaan dapat dipandang sebagai salah satu elemen penting dan bahkan berfungsi sebagai jantung dari konsep manajemen pengetahuan. Setidaknya keberadaan perpustakaan dapat dipandang sebagai repositori dokumen-dokumen kritis (*critical document*) yang ada di dalam perusahaan tersebut. (Saleh, Noerrachman, 2002).

Kondisi saat ini, perusahaan-perusahaan dihadapkan pada beberapa tantangan dalam pengelolaan / manajemen informasi (pengetahuan). Salah satu tantangan yang harus dihadapi perusahaan adalah faktor keterbatasan sumber daya manusia dan pergantian karyawan, saat ini sebagian besar perusahaan dihadapkan pada kenyataan sulitnya mendapatkan dan mempertahankan karyawan yang terampil sehingga pengetahuan harus sebanyak mungkin disimpan di dalam sebuah sistem organisasi. (Noerrachman, Saleh, 2002).

Tujuan utama perpustakaan perusahaan atau perpustakaan instansi atau perpustakaan lembaga adalah sebagai pusat dokumentasi dan informasi, penelitian dan pengembangan, serta pengolahan data dalam hubungannya dengan pemenuhan

kebutuhan informasi bagi para pemakainya yang dalam hal ini adalah para staf dan karyawan dari instansi atau lembaga tersebut.

Tanggung jawab utama perpustakaan perusahaan adalah mempertemukan kebutuhan-kebutuhan informasi dari para pemakainya yang dalam hal ini adalah para staf/karyawannya dengan sumber-sumber informasi yang dikehendakinya. Selain itu perpustakaan perusahaan, instansi, atau lembaga harus dapat mendukung tujuan lembaga induknya apabila perpustakaan tersebut merupakan badan bawahan. (Clair, 1992).

Perpustakaan khusus yang tangguh adalah perpustakaan yang mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna dalam cakupan misi dan visi lembaga induknya. Untuk dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, maka perpustakaan harus dapat menyediakan sumber-sumber informasi dan layanan-layanan yang memadai. Layanan-layanan yang dimaksud adalah layanan informasi berupa jasa yang diberikan oleh perpustakaan khusus yang mengutamakan pada pengumpulan informasi di perpustakaan khusus atau bagian informasi dalam mengantisipasi permintaan informasi. (Saefudin & Setiawan, 2007).

Ferguson dan Mobley (1984) mengemukakan bahwa fungsi perpustakaan instansi atau lembaga adalah untuk menghemat bagian waktu dan upaya staf organisasi dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pada perusahaan yang berorientasi pada keuntungan, waktu adalah uang, dan dimanapun, produktivitas adalah semboyan pada hari ini.

Salah satu usaha untuk memaksimalkan jasa yang diberikan adalah sebaiknya pustakawan terlebih dahulu melaksanakan survei kebutuhan informasi dari para pemakai di perusahaan tersebut. Dengan kata lain, pustakawan perlu melakukan semacam penelitian terhadap pemasaran, membuat profil pemakai, dan menentukan jasa informasi apa saja yang dapat disediakan kepada pemakainya, baik pemakai perorangan, maupun pemakai dari kelompok tertentu. Dikatakan juga bahwa teknologi dapat membuat informasi menjadi sangat mudah diperoleh. Adanya jaringan komputer membuat setiap orang dapat masuk ke sumber-sumber informasi dan data yang ada. Ada banyak keuntungan menggunakan layanan *online*.

Keuntungan utamanya antara lain: kecepatan, kelengkapan, kemutakhiran, efektivitas biaya, kenyamanan, peningkatan produktivitas, dan fleksibilitas (Ferguson & Mobley, 1984). Dengan banyaknya sumber informasi dan data tersebut, pustakawan harus terlibat secara mendalam dalam menentukan informasi apa yang harus disediakan untuk pemakai.

#### **2.1.4 Peran Perpustakaan Khusus**

Peran perpustakaan khusus bervariasi tergantung pada sifat dari induk organisasi. Tetapi semua perpustakaan khusus secara aktif menyediakan berbagai jenis layanan seperti layanan kesiagaan informasi, penyebaran informasi terseleksi, mengindeks dan mengabstrak, pengiriman dokumen, layanan penelusuran *online* dan CD ROM. Implementasi peran perpustakaan khusus dalam suatu instansi atau lembaga sangat terkait dengan kemampuan pustakawan dalam mengorganisasi perpustakaan tersebut. Kini, seiring lingkungan yang sedang berubah, dengan meningkatnya harapan pengguna mereka, perpustakaan memerlukan kemampuan profesional untuk melakukan pekerjaannya (S.P. Singh, 2006). Tujuh hal yang paling penting adalah:

- Mengevaluasi kebutuhan informasi pengguna
- Memerlukan pengembangan informasi berbasis sumber-dasar
- Bekerja sebagai manajer konten untuk menganalisa, mengevaluasi, dan mengatur informasi isi dari berbagai kategori sumber
- Konsolidasi dan pengemasan ulang informasi
- Mengembangkan keterampilan untuk memperoleh, memelihara, dan mendistribusikan berbagai informasi di intranet
- Pelatihan pengguna dalam penggunaan sumber informasi, termasuk produk dan layanan internet dan intranet
- Negosiasi kontrak dengan penyedia informasi untuk memperoleh pengetahuan yang memadai mengenai lisensi dan aturan hukum lainnya dalam mengakses sumber daya digital yang dapat diakses melalui jaringan internet seperti jurnal atau majalah elektronik

Semua pekerjaan ini memerlukan keterampilan dan kompetensi yang lebih luas. Pustakawan harus memiliki pemahaman tentang bagaimana informasi akan digunakan, bagaimana karyawan suatu instansi atau lembaga induk melaksanakan pekerjaan mereka, dan bagaimana untuk menghasilkan nilai tambah informasi. Pustakawan bertanggung jawab untuk berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi induk sesuai dengan misi yang berorientasi pada penyampaian informasi. Karena itu, ia harus memiliki pemahaman tentang visi dan misi organisasi sehingga perpustakaan dapat benar-benar menjadi bagian integral dari tubuh organisasi tersebut (Singh, S. P, 2006, hlm. 3).

Tujuan perpustakaan khusus adalah untuk mendukung tujuan dan sasaran dari organisasi induk, dimana pustakawan harus memiliki pemahaman yang jelas terhadap perspektif dan kebutuhan organisasi. Hal ini melibatkan pustakawan untuk memahami struktur organisasi, fungsi masing-masing unit/grup/bagian/ departemen organisasi dan hubungan di antara mereka. “Bagaimanapun baiknya staf perpustakaan, dia tidak akan mampu memberikan pelayanan yang baik jika tidak ditunjang dengan koleksi yang baik” (Sulistyo-Basuki, 1991:427). Saat ini, pekerjaan yang berkaitan dengan dokumen menjadi lebih rumit karena berbagai faktor, termasuk eksponen pertumbuhan di berbagai produk, maka banyak format (termasuk *hard copy*, CD ROM, *online/dial-up* dan *online/berbasis web*), tumpang tindih antara berbagai produk, kerumitan perizinan dan berbagai pilihan yang tersedia untuk penyampaian informasi (Singh, S. P, 2006, p. 4).

Perpustakaan khusus juga bereperan dalam membangun koleksi yang menjadi kebutuhan informasi organisasi dimana perpustakaan bernaung. “Terdapat dua aspek dalam membangun koleksi perpustakaan: (1) pembentukan koleksi inti, sumber referensi, literatur dari bidang subjek, dan (2) sebuah program yang dijalankan secara berkelanjutan berupa survei terhadap terbitan-terbitan mutakhir untuk seleksi dan pengadaan”. (Ferguson & Mobley, 1984: 42).

Dalam pengadaan sumber-sumber yang akan menjadi koleksi perpustakaan, penting untuk memastikan bahwa standar karya tidak diabaikan. Untuk upaya ini,



bibliografi subyek adalah alat yang menjadi komponen dasar. Selain itu, katalog dan kompilasi penerbit dan distributor yang memiliki spesialisasi di bidang tertentu juga sangat berguna (Ferguson & Mobley, 1984).

Situasi yang ideal adalah ada proses memberi dan menerima antara pustakawan dan pengguna. Ada pengguna yang suka membaca dan terus mengikuti perkembangan tentang penerbitan baru. Mereka juga tangkas dan berinisiatif untuk melakukan promosi dari penerbit di bidang mereka, misalnya melalui *milist*. Ini secara alami akan menginspirasi permintaan ke perpustakaan untuk suatu buku spesifik atau judul terbitan berseri. Pustakawan, dalam waktu yang sama, telah menyaring banyak literatur yang sama, mungkin melihat pengumuman yang sama, memeriksa alat bibliografi untuk ulasan dan kritikan, selain itu pustakawan juga dapat melakukan cara lain dengan berkonsultasi kepada mereka yang ahli dalam bidang subjek tertentu. Pertemuan pemikiran seperti ini dengan jelas merupakan keinginan untuk dapat membangun koleksi yang baik untuk perpustakaan (Ferguson & Mobley, 1984).

Dalam perubahan batasan informasi, profesional informasi di perpustakaan khusus memiliki tuntutan untuk mengubah proses penilaian terhadap perpustakaan. Mereka tidak hanya menangkap informasi tentang bagaimana perpustakaan dirasakan oleh penggunanya dan bagaimana sumber-sumber yang dialokasikan untuk layanan perpustakaan dimanfaatkan, tetapi juga bagaimana organisasi mendapatkan keuntungan dalam bisnis dengan mempertahankan layanan atau jasa perpustakaan untuk memaksimalkan efisiensi pendistribusian informasi untuk mendukung proses bisnis untuk saat ini dan masa depan. (Henczel, 2006).

Ada dua perubahan fundamental yang memberikan dampak pada cara bagaimana kita dapat menawarkan informasi dalam sebuah organisasi (Henczel, 2006), yaitu:

- (1) Meningkatkan informasi dalam bentuk digital yang dapat mengubah cara kita dalam mendapatkan, menyeleksi, membeli, mengakses, menyimpan, mengemas, dan mendistribusikan informasi; dan
- (2) Perubahan yang konsekuen terhadap perilaku dan harapan pengguna informasi

Perubahan ini bukan hal yang benar-benar baru. Kemunculan informasi dalam bentuk digital telah terjadi beberapa tahun belakangan ini. Keberadaan informasi dalam bentuk digital dalam perpustakaan masih menimbulkan pro dan kontra diantara *user*. Ada yang menganggap bahwa perpustakaan tidak relevan menyediakan informasi dalam bentuk digital karena mengharuskan mereka mengakses secara *online*.

Namun ada pula yang beranggapan bahwa “Segala sesuatu yang kita butuhkan ada di dalam *web*”. Anggapan ini mendukung keputusan banyak perusahaan untuk mengakses desktop dan bukan sebagai sebuah solusi informasi dimana hal itu mengesampingkan peran profesi informasi dan menempatkan organisasi profesi pada peningkatan "risiko informasi". Beberapa tahun terakhir telah terlihat perubahan dramatis dalam penerbitan dan pendekatan untuk penyebaran informasi oleh pencipta informasi. Hasilnya, banyak sumber informasi yang sebelumnya, dibeli, disimpan, dan disebar oleh profesional informasi sekarang tersedia di internet (misalnya laporan tahunan perusahaan, laporan penelitian, informasi statistik, laporan pemerintah, dan lain-lain). Orang dapat mengakses informasi ini secara bebas dan dengan sedikit atau tanpa biaya. Banyak sumber-sumber informasi lainnya yang diperlukan oleh organisasi hanya dapat diberikan dengan biaya yang signifikan dan dengan akses yang semakin kompleks dan struktur harga (Henczel, 2006, p. 2).

Dengan pembelian informasi oleh individu dan departemen dan juga dengan informasi yang diberikan oleh perusahaan lain melalui layanan intranet dan situs web, pengguna informasi seringkali tidak menyadari dari mana informasi tersebut berasal dan apa yang disediakan perpustakaan. Mengembangkan suatu proses yang dapat menilai seberapa baik informasi yang disediakan perpustakaan memiliki kontribusi terhadap keberhasilan organisasi, menjadi sangat penting jika sebuah layanan perpustakaan dipandang sebagai pemain strategis dalam sebuah organisasi. Bagian dari penilaian itu meliputi identifikasi informasi yang penting untuk tugas dan kegiatan yang dilakukan oleh pegawai dan memastikan bahwa itu diberikan dengan cara yang dapat mengimbangi alur kerja yang telah dimiliki dan informasi yang dapat digunakan secara praktis (Henczel, 2006, p. 5).

Kesesuaian sumber daya dan layanan informasi dengan proses bisnis dan tugas/kegiatan, telah dinilai memberikan arti strategis dari setiap proses yang berkaitan dengan tujuan dan sasaran organisasi, ini memungkinkan untuk mengidentifikasi tujuan dan sasaran organisasi yang mendukung mereka. Hal ini memungkinkan sebuah inventarisasi sumber daya yang diperlukan untuk mendukung setiap proses bisnis, tugas atau kegiatan organisasi dan tujuan untuk dikembangkan. Hal ini juga memungkinkan informasi tersebut harus diprioritaskan sesuai dengan strategis yang penting, penting bagaimana mereka berhasil menyelesaikan proses, tugas dan kegiatan dan / atau pencapaian sasaran dan / atau tujuan. (Henczel, 2006).

### **2.1.5 Layanan Informasi Perpustakaan Khusus**

Layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan khusus merupakan salah satu karakteristik yang membedakan perpustakaan khusus dengan perpustakaan jenis lainnya. Layanan informasi yang diberikan sedapat mungkin harus memudahkan pemakai dalam menjalankan tugasnya dalam suatu organisasi. Ferguson dan Mobley (1984:8) mengatakan bahwa: "These libraries are devoted to utilitarian information services rather than to scholarly or educational end". Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa perpustakaan khusus lebih menekankan pada fungsi layanan informasi daripada fungsi pendidikan. Layanan informasi harus disesuaikan dengan kebutuhan pemakai. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Prasad (1992).

Ada tujuh jenis layanan informasi yang dapat disediakan oleh perpustakaan khusus, diantaranya:

- Layanan peminjaman  
Layanan peminjaman sering disebut sebagai layanan sirkulasi. Layanan ini meliputi peminjaman dan pengembalian buku.
- Layanan pinjam antar perpustakaan  
Layanan ini merupakan alternative untuk mengatasi keterbatasan subjek maupun jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan khusus.

- Layanan referens  
Tidak hanya terbatas pada menjawab pertanyaan, tetapi juga memberikan informasi selengkapnya mengenai pertanyaan yang diajukan oleh pemakai.
- Layanan bibliografis  
Layanan bibliografis merupakan layanan penyusunan daftar cantuman bibliografi yang pada umumnya hanya mencakup satu bidang saja. Layanan ini dapat dilakukan atas dasar permintaan ataupun inisiatif perpustakaan sendiri.
- Layanan kesiagaan informasi  
Layanan ini bertujuan untuk mengarahkan informasi kepada pemakai sehingga informasi yang benar dapat sampai kepada orang yang benar dan waktu yang tepat (Dosset, 1992).
- Layanan terjemahan  
Layanan ini dapat dilakukan sendiri oleh perpustakaan atau dengan menggunakan jasa penerjemah komersial.
- Layanan penelusuran *online*  
Layanan ini bertujuan untuk memudahkan pengguna melakukan penelusuran untuk mencari koleksi perpustakaan yang dibutuhkan.

Pustakawan perlu mengenal konsep SDI (*Selective Dissemination of Information*). Beberapa perpustakaan telah mengadopsi praktik penyebaran informasi terseleksi ini. “*Selective Dissemination of information (SDI)* adalah layanan yang menginformasikan satu orang atau sekelompok kecil individu tentang literatur penting dan diperlukan dengan segera” (Ferguson & Mobley, 1984:82). SDI pada awalnya dikembangkan oleh H. P Luhn di IBM pada akhir tahun 1950-an. Pustakawan perpustakaan khusus dapat berhasil menjalankan ini karena pengetahuan pribadinya mengenai orang-orang dalam organisasi dan pekerjaan yang mereka lakukan. Pustakawan sering menjalankannya secara informal misalnya dengan menelepon atau mengirimkan buku atau informasi lain melalui catatan pribadi. Saat ini, SDI secara komersial tersedia dari berbagai sumber yang sama seperti sebagai jasa pencarian informasi *online* ( Ferguson & Mobley, 1984).

Satu hal yang penting adalah bahwa efektivitas layanan informasi bisnis tergantung sekali pada kemampuan dari staf perpustakaan maupun penyediaan bahan-bahan (Ried, 1986). Pustakawan bisnis perlu memperlihatkan nilai tambah jasa yang mereka berikan dan informasi yang dapat mereka sediakan. Maka selanjutnya pustakawan perlu menaikkan derajat mereka dan membuat strategi pemasaran yang lebih agresif untuk memperoleh loyalitas dari pemakai dan untuk lebih terlibat dalam aktivitas badan usaha yang menjadi badan induknya.

### **2.1.6 Koleksi Perpustakaan Khusus**

Koleksi perpustakaan khusus mencerminkan kebutuhan informasi dan minat dari organisasi atau institusi dimana perpustakaan tersebut bernaung. Perpustakaan khusus berperan mempertemukan pengguna dengan sumber-sumber informasi yang dibutuhkannya. Ferguson & Mobley (1984) memberi perincian mengenai sumber informasi perpustakaan khusus. Ada tiga sifat/bahan materi perpustakaan khusus, yaitu:

- Literatur teknis, yaitu sumber-sumber yang menjadi perhatian badan induk. Umumnya berupa buku teks dan periodikal/ majalah
- Literatur bisnis, yaitu sumber informasi yang mencakup kegiatan bisnis/usaha badan induk, misalnya: statistik, direktori, laporan tahunan, terbitan-terbitan dari penyedia jasa informasi
- Bahan non tradisional, yaitu sumber informasi yang mencakup berbagai topik dan biasa disebut berkas-berkas 'file', terdiri dari berkas/arsip badan induk, kliping, katalog niaga, brosur, pamflet, dan sebagainya.

## **2.2 Kebutuhan Informasi**

Banyak orang dalam dunia bisnis yang tidak menyadari bahwa perpustakaan dapat menyediakan informasi yang mereka butuhkan terlebih lagi dengan kehadiran sumber informasi elektronik berupa internet akan semakin membuat mereka memberikan prioritas yang rendah terhadap keberadaan perpustakaan. Menurut Christine D. Reid (1986:59) mengatakan bahwa "Perpustakaan dapat menyediakan

informasi bagi setiap orang tanpa terkecuali termasuk bagi mereka yang bergerak dalam dunia bisnis.”

Adapun kebutuhan informasi menurut Putu Laxman Pendit merupakan “ Suatu kebutuhan untuk mengisi kekosongan tertentu dalam diri manusia, yaitu dalam kondisi pengetahuannya (dan demikian merupakan kondisi pikirannya)”.

Menurut M. Voight, seperti yang dikutip oleh Atherton (1997) menyatakan bahwa seseorang membutuhkan informasi pada saat:

- Memerlukan informasi terbaru untuk bidang tertentu atau bidang yang berhubungan
- Melakukan pekerjaan sehari-hari, yang membutuhkan informasi faktual, seperti gambar, metode, rancangan
- Menyelesaikan suatu masalah atau proyek

Informasi bisnis merupakan informasi yang dibutuhkan perusahaan. Informasi bisnis perlu diorganisasi ke dalam bentuk-bentuk tertentu sehingga dapat ditransformasikan kepada mereka yang membutuhkannya. Dalam buku *Industrial and Commercial Libraries: an Introducing Guide*, lebih jauh dikatakan bahwa informasi seharusnya dikumpulkan dalam bentuk:

1. Sumber-sumber internal, sumber ini meliputi:

- Laporan teknis dan memorandum
- Catatan penelitian dan laboratorium
- Laporan tahunan dan pertanggungjawaban keuangan
- Kertas kerja konferensi yang disajikan oleh pegawai
- Hasil-hasil seminar yang diikuti oleh pegawai
- Majalah ing-griya (*in-house journals*) dan literatur perdagangan
- Arsip-arsip
- Gambar-gambar, foto-foto dokumentasi perusahaan dan lain-lain

2. Sumber-sumber eksternal, sumber ini meliputi:

- Buku

- Pamflet
- Terbitan berseri
- Abstrak dan indeks
- Laporan (teknis, perusahaan, pemasaran)
- Standar dan paten
- Tesis dan disertasi
- Direktori
- Karya terjemahan
- Perundangan
- Statistik
- Literatur perdagangan
- Bahan pandang dengar

Tanggung jawab utama perpustakaan badan usaha adalah dengan mempertemukan kebutuhan informasi pemakai dengan sumber-sumber informasi yang dikehendaki oleh badan induknya.

### **2.3 Eksekutif Perusahaan**

Setiap perusahaan memiliki sosok pemimpin (*leader*) untuk menjalankan roda perusahaan. Mereka memiliki peran besar untuk membawa dan memegang kendali perusahaan dalam mencapai tujuannya. Mereka sering disebut sebagai eksekutif perusahaan. Untuk mengetahui lebih jauh mengenai eksekutif perusahaan, berikut ini dipaparkan lima aspek terkait dengan eksekutif perusahaan yang terdiri dari profil umum eksekutif, struktur atau tingkatan eksekutif, tugas dan peran eksekutif, cara berpikir eksekutif, dan kebutuhan informasi eksekutif.

#### **2.3.1 Profil Umum Eksekutif**

Eksekutif adalah pekerja-pekerja berpendidikan, manajer, individu profesional yang diharapkan dengan posisi dan pengetahuan yang baik dapat membuat keputusan di dalam pekerjaannya yang memiliki dampak signifikan pada

pelaksanaan dan hasil secara keseluruhan (Drucker, 1996). Eksekutif dianggap sebagai penggerak fungsi perencanaan, dan juga berperan sebagai orang yang mengatasi masalah dan sebagai pengusaha serta berperan dalam menentukan strategik suatu organisasi atau perusahaan. Mereka terlibat dalam memutuskan roda atau jalannya organisasi atau perusahaan.

Mereka menangani tantangan tugasnya dengan cara menetapkan agenda untuk dicapai oleh perusahaan, dengan membangun jaringan orang yang bekerja untuk mencapai agenda tersebut, dan dengan menciptakan lingkungan yang menggairahkan jaringan tersebut. Eksekutif menggunakan intuisi maupun analisis rasional dalam pemecahan masalah, yaitu dengan menerapkan intuisi pada tiap langkah dalam proses, namun tidak selalu menjalankan langkah tersebut dengan urutan yang sama (“Sistem Informasi Eksekutif”, n.d).

### **2.3.2 Struktur atau Tingkatan Eksekutif**

Dalam *Sistem Informasi Eksekutif* dijelaskan mengenai struktur dan tingkatan eksekutif. Tingkat eksekutif dapat terdiri atas beberapa tingkat organisasi. Eksekutif tingkat puncak adalah pimpinan dalam dewan tersebut (gambar 2.1). Nantinya akan terjadi anggota perorangan dari kelompok dewan eksekutif. Tingkat puncak ini menganggap bahwa organisasi tersebut adalah korporasi. Yang memberi laporan kepada dewan adalah direktur, dan yang memberi laporan kepada direktur adalah wakil direktur. Biasanya, direktur akan mengangkat wakil direktur khusus, seperti wakil direktur eksekutif dan wakil direktur bidang administrasi. Sering juga direktur menetapkan komite tingkat puncak, yang disebut komite eksekutif atau mungkin komite manajemen, yang tugasnya secara bersama memikirkan persoalan yang penting. Semua orang yang berada di dalamnya dianggap sebagai eksekutif.

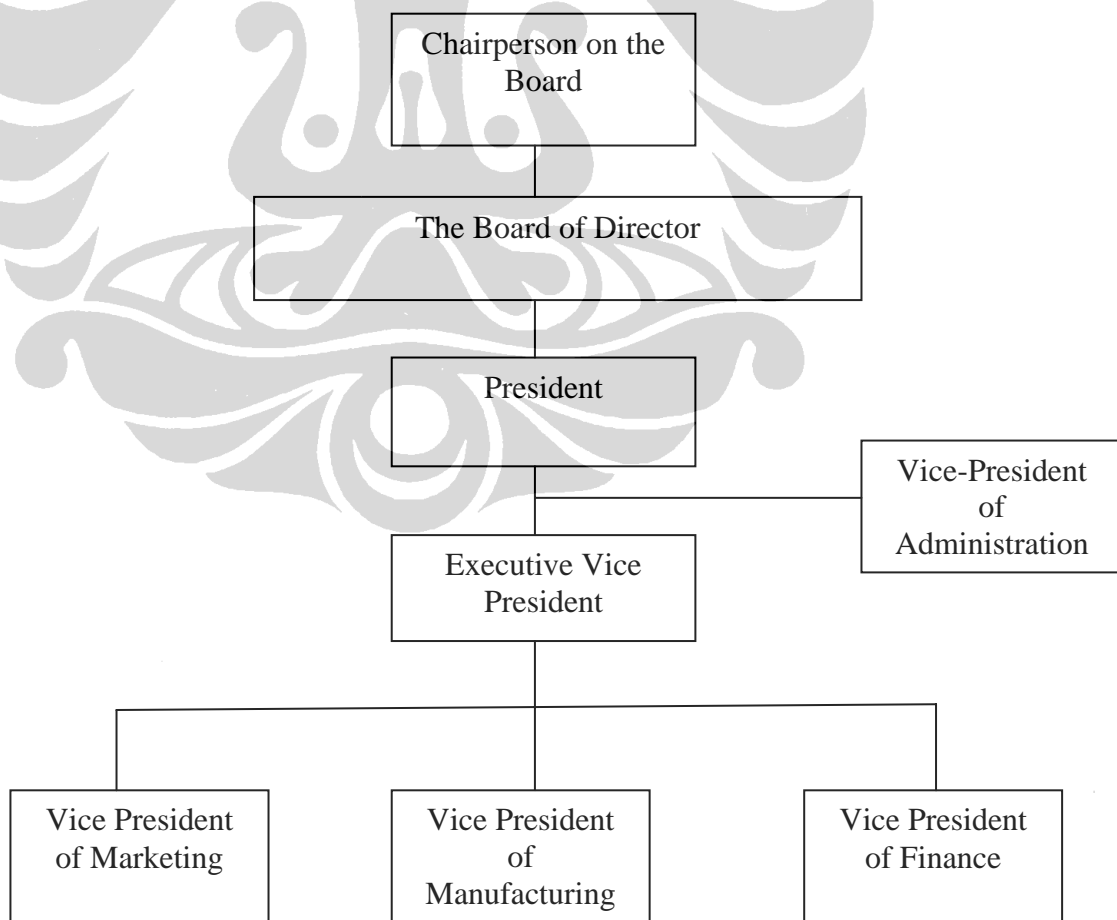
Ukuran organisasi mempunyai peranan penting dalam menentukan apakah suatu posisi dapat berada pada tingkat eksekutif. Dalam perusahaan yang besar, manajer dalam beberapa tingkatan yang menyatu dalam struktur organisasi dianggap sebagai eksekutif. Sebagai contoh, dalam perusahaan otomotif sebesar General



Motor, Ford, atau Chrysler, terdapat ratusan eksekutif. Dalam perusahaan yang kecil seperti toko hardware lokal, mungkin hanya ada satu eksekutif atau bahkan tidak ada.

Istilah CEO (chief executive officer) atau kepala eksekutif digunakan untuk mengidentifikasi seseorang yang berada di tingkat puncak hirarki organisasi. Biasanya orang ini adalah pimpinan dewan. Dalam beberapa organisasi, direktur dan CEO dijabat oleh satu orang dan sama fungsinya.

Selain dengan cara pandang terhadap rencana jangka panjang, eksekutif biasanya dapat dibedakan dari manajer tingkat di bawahnya dengan sikap mereka. Eksekutif merasa bertanggung jawab atas kesejahteraan perusahaan, sedangkan manajer tingkat di bawahnya harus bertanggung jawab terhadap kesejahteraan unit dalam perusahaan tersebut. Dalam hal ini, Eksekutif adalah *company oriented* (berorientasi perusahaan). Sebagian manajer, tidak semuanya, yang berada pada tingkat yang lebih rendah cenderung untuk mengurus kesejahteraan unitnya terlebih dahulu. Contoh Struktur Eksekutif terlihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Struktur Eksekutif

### 2.3.3 Tugas dan Peran Eksekutif

Tugas eksekutif dapat didefinisikan dikaitkan dengan peran manajerial menurut Mintzberg. Dia beranggapan bahwa semua manajer menjalankan semua peranan, namun orientasinya akan berbeda-beda menurut tingkatannya. Dalam studinya, Mintzberg menemukan ada lima CEO yang tidak sama dalam menggunakan waktunya untuk melakukan peranan desisionalnya. Mereka mengkonsentrasikan diri pada pembuatan rencana jangka panjang, peningkatan usaha perusahaan, dan merespon terhadap gangguan yang belum diantisipasi, sementara mereka menyerahkan tugas pengalokasian sumber dan negoisasi kepada manajer tingkat bawahnya (“Sistem Informasi Eksekutif”, n. d).

Eksekutif memiliki peran dalam menjalankan tugas dan fungsinya yaitu, peran interpersonal dan peran informasional. Dalam peran interpersonal meliputi (Drucker, 1996):

- Peran sebagai *figurehead*,  
Peran sebagai *figurehead* menempatkannya sebagai pemimpin simbolis yang mewakili perusahaan dalam acara-acara resmi, sosial, dan legal
- Peran sebagai *leader*  
Peran sebagai *leader* mengharuskannya untuk memimpin, mengarahkan, dan memotivasi bawahan
- Peran sebagai *liasion*  
Perannya sebagai *liaison* menuntutnya untuk membentuk jejaring (*network*) dengan pihak internal, maupun eksternal organisasi.

Peran informasional mensyaratkan eksekutif untuk melaksanakan tiga fungsi yaitu:

- Memantau (*monitoring*),  
Dalam *monitoring* eksekutif diharapkan dapat mengevaluasi informasi dari kalangan internal maupun eksternal.

- *Disseminator*

Sebagai *disseminator*, eksekutif wajib untuk mendistribusikan informasi dari pihak eksternal maupun dari level manajemen yang lebih tinggi

- *Spokesperson*.

Di samping itu eksekutif juga harus bertindak sebagai juru bicara (*spokes person*) yang menyampaikan informasi kepada pihak di luar perusahaan.

Berbagai peran untuk eksekutif di atas, tampaknya tidak mungkin dituangkan dalam deskripsi kerja. Tetapi peran tersebut harus tetap diimbangi dengan baik, sehingga dibutuhkan penghayatan peran (*role awareness*) yang tepat.

Profesor dari Harvard, John P. Kotter seperti yang dikutip dalam artikel *Sistem Informasi Eksekutif*, beranggapan bahwa eksekutif mengatasi kesulitan pekerjaannya dengan strategi tiga langkah berikut:

- Menetapkan Agenda, yaitu tujuan yang ingin dicapai perusahaan. Agenda jangka panjang cenderung menjadi estimasi (perkiraan), seperti gagasan umum mengenai jenis produk yang seharusnya dijual perusahaan dalam waktu lima, sepuluh, bahkan dua puluh tahun mendatang. Agenda jangka pendek lebih bersifat spesifik seperti pangsa pasar yang harus dicapai oleh produk tertentu yang sekarang ada.
- Membuat jaringan hubungan kooperatif di antara orang yang akan menjalankan agenda tersebut. Ratusan atau ribuan anggota jaringan dapat dijumpai baik dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.
- Eksekutif bekerja untuk menetapkan lingkungan norma dan nilai yang benar, sehingga anggota jaringan dapat bekerja untuk mencapai apa-apa yang dituliskan dalam agenda tersebut. Eksekutif melakukan kontak *face-to-face* dengan anggota jaringan sebanyak mungkin, namun ia harus menekankan pada bawahannya.

### 2.3.4 Cara Berpikir Eksekutif

Professor dari Harvard, Daniel J. Isenberg, mempelajari proses pemikiran dari lusinan eksekutif selama dua tahun untuk memperoleh wawasan mengenai apa yang dipikirkan manajer dan bagaimana ia menerapkan pemikiran tersebut. (“Sistem Informasi Eksekutif”, n.d).

Isenberg mengetahui bahwa eksekutif memikirkan dua masalah umum, yaitu bagaimana menyelesaikan segala sesuatu dan bagaimana menghadapi beberapa urusan yang mengganggu atau mencapai tujuan umum. Dalam berpikir mengenai bagaimana menyelesaikan segala sesuatunya, eksekutif berurusan dengan persoalan organisasi dan personal agar bawahan dapat memecahkan masalah, dan ia tidak berpikir bagaimana pemecahan itu nantinya. Walaupun eksekutif mungkin akan menghadapi sejumlah persoalan atau urusan pada suatu saat, mereka cenderung hanya berkenaan dengan beberapa urusan saja. Isenberg mengamati bahwa eksekutif seringkali melangkahi tahap definisi masalah untuk langsung berlanjut ke pengimplementasian pemecahan dan kemudian kembali lagi untuk melakukan evaluasi alternatif. Isenberg percaya bahwa eksekutif selalu menggunakan intuisi dalam tiap langkah pemecahan masalah. Intuisi bisa jadi berperan lebih penting bagi eksekutif dari manajer di tingkat lain, karena adanya sifat masalah yang tak terstruktur dan mungkin karena eksekutif mempunyai pengalaman yang lebih banyak. Pengalaman eksekutif dalam memecahkan masalah tidak terlepas dari tersedianya berbagai data dan informasi tertentu yang dapat mereka gunakan untuk proses berpikir dalam upaya mencari solusi dari setiap permasalahan yang mereka hadapi. Dalam hal ini perpustakaan berperan dalam menyediakan sumber-sumber informasi terkait dengan pemecahan masalah yang mereka butuhkan (“Sistem Informasi Eksekutif”, n.d).

### **2.3.5 Kebutuhan Informasi Eksekutif**

Karena eksekutif mempunyai tanggung jawab khusus dan melakukannya dengan proses pemikiran khusus pula, maka ia juga harus mempunyai informasi yang khusus. Telah ada sejumlah studi mengenai penggunaan informasi oleh eksekutif. Studi ini dilakukan oleh Mintzberg dan Mc. Leod. (“Sistem Informasi Eksekutif”, n.d).

#### **2.3.5.1 Studi Mintzberg**

Henry Mintzberg adalah orang yang pertama melakukan studi formal mengenai kebutuhan informasi bagi eksekutif. Ia mengemukakan lima aktivitas dasar yang dilakukan oleh CEO, yaitu melakukan pekerjaan di mejanya, menelepon dan menerima telepon, menghadiri pertemuan yang tak terjadwal, menghadiri pertemuan yang terjadwal, dan melakukan peninjauan.

Mintzberg tidak secara khusus menyertakan studi tentang output komputer (*computer output*), dengan menggabungkan semua media tertulis menjadi kategori *dokumen*. Ia menekankan pada sistem informal yang mengkomunikasikan informasi secara lisan. Ia menyimpulkan, “Nampaknya akan lebih bagi manajer untuk mendapatkan informasi secara tepat dan efisien daripada mendapatkannya secara formal.” Sebagian besar telah berubah berkenaan dengan munculnya penggunaan komputer oleh Mintzberg untuk mengumpulkan datanya pada awal tahun 1970-an.

#### **2.3.5.2 Studi Jones dan Mcleod**

Dalam studi ini, Jones dan Mcleod melihat adanya kebutuhan untuk lebih banyak lagi mempelajari mengenai sumber dan media informasi yang telah dikemukakan oleh Mintzberg. Mereka telah melakukan studi mengenai arus masuk informasi terhadap lima eksekutif. Eksekutif ini terdiri dari CEO perusahaan pengecer, CEO bank, direktur dari perusahaan asuransi, wakil direktur bagian keuangan, dan wakil direktur bagian perpajakan. Hasil studi dari kelima eksekutif tersebut akan memberikan wawasan mengenai kebutuhan informasi pada tingkat eksekutif. Hasil penelitian dari studi Jones dan Mcleod:

1. Sebagian besar informasi eksekutif berasal dari sumber daya lingkungan (eksternal) tetapi informasi internal diberi nilai lebih tinggi
2. Sebagian besar informasi eksekutif berbentuk tertulis, tetapi informasi lisan diberi nilai lebih tinggi
3. Para eksekutif mendapatkan sangat sedikit informasi langsung dari komputer

