



**PERAN PUSTAKAWAN DALAM PROSES *TRANSFER OF KNOWLEDGE*
MENGUNAKAN MODEL *SOCIALIZATION, EXTERNALIZATION,
COMBINATION AND INTERNALIZATION (SECI)* PADA PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA PADANG PANJANG**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*

Oleh:

**RIZQAH MAWADDAH
NIM. 1830304028**

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS
BATUSANGKAR
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing SKRIPSI atas nama Rizqah Mawaddah, NIM. 1830304028, judul: **“PERAN PUSTAKAWAN DALAM TRANSFER KNOWLEDGE KEPADA PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH KOTA PADANG PANJANG”**, memandang bahwa yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Demikianlah pernyataan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Batusangkar, 28 Juni 2022

Pembimbing






Cut Afrha, M.IP

NIP. 199004052019032015

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama Rizqah Mawaddah, NIM: 1830304028, judul: **“PERAN PUSTAKAWAN DALAM PROSES *TRANSFER OF KNOWLEDGE* MENGGUNAKAN MODEL *SECI* KEPADA PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA PADANG PANJANG”** telah di uji dalam sidang *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar yang dilaksanakan Selasa, 12 Juli 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai syarat memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal
1	Cut Afrina M.IP	Ketua Sidang/Pembimbing I		8/8-2022
2	H. Yuldelasharmi, S.Ag., SS., MA	Penguji Utama		9/8-22
3	Muhammad Fadhli, M.P	Anggota Penguji		8/8-22

Batusangkar, 08 Agustus 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab
dan Dakwah Universitas Islam
Negeri Mahmud Yunus Batusangkar



Arif Hanif, M.Ag
19680120194031004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIZQAH MAWADDAH

Nim : 1830304028

Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul "**Peran Pustakawan Dalam Proses *Transfer Of Knowledge* Menggunakan Model *Sosialization, Externalization, Combination and Internalization* (SECI) pada Pemustaka Di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang**" adalah benar karya saya sendiri bukan plagiat kecuali yang dicantumkan sumbernya. Apabila dikemudian harinberbukti bahwa karya ilmiah ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku/

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, Agustus 2022

Saya menyatakan



RIZQAH MAWADDAH

NIM. 1830304028

BIODATA PENULIS



Data Pribadi

Nama : Rizqah Mawaddah
Tempat/ Tanggal Lahir : Padang Panjang, 07 September 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
No. HP : 081267711045
Email : rizqahmawaddah1@gmail.com
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Riwayat Pendidikan

1. 2007- 2012 : SD N 12 Silaing Bawah
2. 2012- 2015 : SMP N 2 Padang Panjang
3. 2015-2018 : SMA N 3 Padang Panjang
4. 2018-2022 : IAIN Batusangkar

Latar Belakang Keluarga

Nama Orang Tua
Ayah : Junaidi
Ibu : Musriweti
Pekerjaan Orang Tua
Ayah : Buruh harian lepas
Ibu : Tukang Jahit
Jumlah Saudara : 3 (Tiga) Orang
Anak ke : 2 (Dua)
Motto : Jangan paksakan apa yang tidak dipaksakan.

ABSTRAK

RIZQAH MAWADDAH, Nim. 1830304028, judul skripsi “**Peran Pustakawan Dalam Proses *Transfer Of Knowledge* Menggunakan Model *Socialization, Externalization, Combination And Internalization* (SECI) Pada Pemustaka Di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang**”. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Mahmud Yunus Batusangkar, 2022.

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah kurangnya interaksi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka sehingga pemustaka yang datang ke perpustakaan mencari informasi yang dibutuhkan sendiri dan menggunakan aplikasi Inlislite yang tersedia di perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses *transfer of knowledge* yang dilakukan pustakawan kepada pemustaka dan kendala/hambatan dalam melakukan *transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang peneliti gunakan menggunakan teknik mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penjaminan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa peran pustakawan dalam proses *transfer of knowledge* menggunakan model *socialization, externalization, combination and internalization* (SECI) pada pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang berperan penting dalam *transfer of knowledge* di perpustakaan. Proses *transfer of knowledge* yang dilakukan oleh pustakawan berupa seminar, *workshop*, bimbingan pemustaka (*user education*), pelatihan serta komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka dapat menunjang terjadinya *transfer of knowledge* di perpustakaan. Adapun kendala/hambatannya adalah pustakawan yang kurang aktif dalam melayani pemustaka, kurangnya SDM di perpustakaan, pemustaka yang terbelang mandiri serta ketersediaan koleksi baru di perpustakaan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi. Meskipun terdapat hambatan dalam *transfer of knowledge* dapat diatasi dengan penambahan pustakawan, anggaran dana, peningkatan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan serta perpustakaan harus melakukan pembaruan koleksi perpustakaan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Saran untuk pustakawan di Perpustakaan Umum Padang Panjang adalah pustakawan diharapkan lebih aktif lagi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka agar kegiatan *transfer of knowledge* dapat terlaksana dengan baik, serta perpustakaan dapat mengusulkan penambahan anggaran dana untuk mengadakan kegiatan *transfer of knowledge* dapat berjalan semaksimal mungkin.

Kata kunci: Pustakawan, Transfer of Knowledge, Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Peran Pustakawan Dalam Proses *Transfer Of Knowledge* Menggunakan Model *Socialization, Externalization, Combination And Internalization* (SECI) Pada Pemustaka Di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang**”. Shalawat dan salam peneliti curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kebodohan hingga zaman berilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini dengan berlafazkan do’a *Allahumma shalli’ala Muhammad wa’ala ali Muhammad*.

Penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat-syarat dan tugas untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah di UIN Mahmud Yunus Batusangkar. Peneliti menemukan berbagai bentuk kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini, namun berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun material sehingga kesulitan yang peneliti alami dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan kali ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang tulus kepada orang tua, uni, dan adik, Ayahanda Junaidi dan Ibunda Musriweti, Uni Nadia Hanifah, dan adik Afdalul Zikri, yang telah mendidik, memberikan dukungan, bantuan dan do’a untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan peneliti juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Marjoni Imamora, M.Sc.** selaku Rektor UIN Mahmud Yunus Batusangkar.
2. Bapak **Dr. Akhyar Hanif, M.Ag.** selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Mahmud Yunus Batusangkar.
3. Ibu **Ummul Huda, M.Pd** selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Mahmud Yunus Batusangkar.
4. Ibu **Khairina, MH** selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu **Cut Afrina, M.IP** selaku Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak **H. Yuldelasharmi, S.Ag., SS., MA.** selaku penguji Utama pada sidang *munaqasyah* dan Bapak **Muhammad Fadhli, M.P** selaku Anggota Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan masukan, kritik, saran terhadap skripsi peneliti.
7. Keluarga Besar Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar yang telah memfasilitasi peneliti dalam menyediakan referensi yang mempermudah peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Civitas akademik UIN Mahmud Yunus Batusangkar baik dosen maupun karyawan yang telah memberikan dukungan, masukan dan pengajaran kepada peneliti selama menuntut ilmu.
9. Keluarga Besar Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dan membantu peneliti dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk penulisan skripsi ini.
10. Kepada orang-orang baik Salsa, Susan, Urpa, Dila, Chyea, Nana, Etek, Indah, Lut, Tatik, Kika, Yaya, Lusi dan seluruh teman-teman yang sama-sama berjuang Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam khususnya angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, saran dan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan kepada diri sendiri, terimakasih karena telah berjuang, bekerja keras dan bertahan dalam menikmati proses panjang penyusunan skripsi ini sampai pada tahap sekarang ini.

Akhirnya, kepada Allah SWT. ualah peneliti berserah diri, semoga bantuan, motivasi dan bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak menjadi amal ibadah yang ikhlas hendaknya, dan dibalas oleh Allah SWT. Dengan balasan yang berlipat ganda. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua *'Amin ya rabbal 'alamin.*

Padang Panjang, 3 Juli 2022
Peneliti



Rizqah Mawaddah
NIM. 1830304028

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
BIODATA	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Sub Fokus Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat dan Luaran Penelitian.....	7
F. Definisi Operasional	8
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Landasan Teori	11
1. Pustakawan	11
a. Pengertian Pustakawan.....	11
b. Kompetensi Pustakawan	11
c. Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi.....	13
d. Peran Pustakawan Dalam <i>Transfer of Knowledge</i>	14
2. <i>Transfer of Knowledge</i>	15
a. Perbedaan Data, Informasi dan Pengetahuan.....	15
b. <i>Knowledge</i> (pengetahuan).....	16
c. Jenis-Jenis <i>Knowledge</i>	17
d. Sumber Pengetahuan.....	18
e. Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management</i>).....	18
f. Pengertian <i>Transfer of Knowledge</i>	23

g. Perbedaan <i>knowledge sharing</i> dengan <i>transfer of knowledge</i>	23
h. Proses <i>Transfer of Knowledge</i>	24
i. Faktor yang mempengaruhi <i>Transfer of Knowledge</i>	26
j. Hambatan Dalam Proses <i>Transfer of knowledge</i>	27
3. Perpustakaan Umum	29
a. Pengertian Perpustakaan Umum	29
b. Tujuan dan fungsi Perpustakaan Umum	30
c. Jenis Koleksi Perpustakaan	31
d. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan.....	33
B. Penelitian Yang Relevan	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
C. Instrumen Penelitian	38
D. Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	40
G. Teknik Keabsahan Data.....	41
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang.....	43
1. Sejarah Singkat Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang	43
4. Kemajuan Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang.....	44
5. Visi dan Misi Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang ..	45
6. Pelaksanaan Kegiatan Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang.....	46
7. Sarana dan prasarana Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang.....	47
8. Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang.....	51
B. Temuan Penelitian	52
C. Pembahasan	61

BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Implikasi.....	74
C. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Hambatan Proses <i>Transfer of Knowledge</i>	27
Tabel 3. 1 Rancangan Waktu Penelitian	38
Tabel 4. 1 Sarana dan Prasarana Perpustakaan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Piramida Manajemen Pengetahuan	22
Gambar 2. 2 Model <i>Transfer of Knowledge</i>	25
Gambar 4. 1 <i>Perpustakaan Umum daerah Kota Padang Panjang</i>	44
Gambar 4. 2 <i>Model SECI</i>	62
Gambar 4. 3 Penerapan <i>Transfer Of Knowledge</i> Di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang	63
Gambar 4. 4 Kegiatan transfer knowledge berupa diskusi dan pelatihan <i>make up</i>	65
Gambar 4. 5 Interaksi antara pustakawan dengan pemustaka.....	66
Gambar 4. 6 Sosial Media Perpustakaan Padang Panjang	68
Gambar 4. 7 Produk berupa majalah.....	68

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat sekarang ini yang ditandai dengan kemajuan teknologi yang membuat kebutuhan informasi masyarakat yang semakin banyak, informasi sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Kemajuan dalam pencarian informasi bagi masyarakat dalam mengakses informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi, akan tetapi hal tersebut sangat berdampak terhadap kebenaran dan keakuratan dari informasi yang didapatkan oleh masyarakat.

Kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. Perpustakaan sebagai *central of knowledge* memiliki peran penting dalam memberikan kebutuhan informasi tersebut. Perpustakaan berperan dalam memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka yang bertanggung jawab untuk mengolah bahan pustaka seperti buku dan non buku sebagai sumber informasi, mengolah, mengumpulkan, mengawetkan, melestarikan dan menyebarkan informasi yang akurat kepada pemustaka (Wahyuni, 2015).

Pada dasarnya, perpustakaan memiliki banyak informasi ilmu pengetahuan dan teknologi serta informasi umum lainnya yang dibutuhkan oleh pemustaka. Perpustakaan seharusnya mampu memberikan arahan kepada pemustaka yang membutuhkan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu komponen penting dari perpustakaan adalah keberadaan seorang pustakawan. Pustakawan sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka serta mampu memberikan peningkatan kepuasan kepada pemustaka yang dilayani (Suwarno, 2015).

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki *skill* yang didapatkan melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan dan memiliki peran dan tugas pokok untuk melakukan pengelolaan dan memberikan pelayanan diperpustakaan (UUD RI no 43 tahun 2007). Menurut Laili, *et al* (2012) pustakawan seharusnya memiliki 2 keterampilan dasar yaitu, yang pertama

personal kompetensi yang meliputi *a set of skill*, setiap sikap dan nilai yang dimiliki pustakawan dalam bekerja secara efisien, menjadi informan yang baik, fokus pada pembelajaran terus menerus untuk perkembangan profesi, menerapkan nilai-nilai yang telah dikuasainya. Kedua yaitu professional kompetensi yaitu kompetensi yang berkaitan dengan pengetahuan dasar tentang ilmu informasi, sumber informasi, akses informasi, teknologi, manajemen penelitian serta kompetensi untuk menyediakan layanan informasi dan *knowledge* di perpustakaan (Kristina, 2016).

Pustakawan dapat membimbing dan memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan lebih baik lagi dengan menggunakan perpustakaan secara efektif dan efisien. Informasi dan pengetahuan yang diberikan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pengetahuan seperti bagaimana pemanfaatan fasilitas yang ada di perpustakaan, mencari dan mendapatkan informasi dari perpustakaan dan bagaimana menggunakan koleksi yang tersedia di perpustakaan. Dengan demikian, pustakawan memiliki peran dalam memberikan arahan dan pengetahuan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pemustaka (Manaf, 2020).

Pustakawan memiliki peran sebagai edukator, manajer. Selain itu peran pustakawan sebagai penyaring sumber informasi, sebagai teknisi dan konsultan informasi dalam mengembangkan perpustakaan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam memberikan kebutuhan informasi bagi setiap pemustaka (Mustafa, 2018).

Salah satu peranan pustakawan dalam menunjang pengembangan perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengetahuan yaitu sebagai *distribution/sharing*. Pustakawan harus melakukan proses distribusi pengetahuan pada *repository*. Artinya bagaimana pustakawan dapat mendorong/membagikan informasi/pengetahuan yang ada di perpustakaan dan dimiliki institusi ke pemustaka yang dilakukan secara efektif dan efisien (Rahayu N. , 2016).

Pustakawan harus dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dalam menyajikan informasi yang relevan. Pustakawan penting perannya dalam menyeleksi dan penyebaran informasi dan pengetahuan yang ada di

perpustakaan, karena itu merupakan salah satu bentuk layanan yang ada di perpustakaan dalam menunjang fungsi kerja dalam layanan di suatu perpustakaan. Pustakawan menggunakan peralatan dan sistem yang ada dalam menyeleksi, mengolah serta menyebarkan informasi/pengetahuan agar menjadi informasi relevan yang siap digunakan oleh pemustaka. Dalam melayani pemustaka maka pustakawan dituntut agar kompeten dan bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dan dapat penyimpanan berbagai sumber informasi dan pengetahuan (Liodi & Marlina, 2021).

Pustakawan seharusnya memiliki bekal *knowledge* yang lebih untuk dapat menyediakan dan memberikan sumber-sumber referensi/informasi kepada pemustaka. Menurut Kurnasil (2016), pengetahuan (*knowledge*) merupakan suatu keahlian, kemahiran, pemahaman atau pengertian yang didapatkan melalui usaha dan bakat seseorang. Sedangkan Murgiyanti (2016) menjelaskan bahwa selain SDM yang berkualitas, dalam sebuah organisasi *knowledge* menjadi sesuatu yang sangat penting yang harus dimiliki terkhususnya pada perpustakaan. Dengan demikian, pustakawan harus memiliki *skill* tertentu yang bisa mendukung kepuasan pemustaka dalam pelayanan yang diberikan. Pemberian pelayanan yang baik kepada pemustaka dapat dilakukan dengan cara meningkatkan komunikasi yang efektif melalui berbagi pengetahuan (*transfer of knowledge*) kepada pemustaka (Nashihuddin, 2016).

Jacobson (dalam Ragili, 2019) mendefinisikan *transfer of knowledge* sebagai kegiatan menukar maupun membagi informasi atau pengetahuan seseorang yang menyampaikan pengetahuan kepada individu lainnya untuk menjadi pengetahuan baru. Inti dari *transfer of knowledge* dari setiap individu yaitu dapat menjelaskan, mengkodekan dan mengkonsumsi *knowledge* kepada orang lain, kelompok, khususnya kepada organisasi. *Transfer of knowledge* biasanya terjadi antara individu, antar kelompok, dan antar unit organisasi (Bumi Achmad Ragili, 2019).

Transfer of knowledge merupakan proses individu saling menukarkan pengetahuannya dari *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge*. *Tacit*

knowlwdge adalah pengetahuan yang mengarah pada perilaku manusia sebagai model mental, pengalaman, dan *skill* dan tidak dapat dituangkan secara *ekspisit*. Berbeda dengan *eksplisit knowledge* merupakan pengetahuan yang dapat dituangkan dalam bentuk laporan, buku, pembicaraan, komunikasi formal dan informal. *Knowledge* terjadi melalui interaksi antar individual di berbagai tingkatan organisasi.

Transfer pengetahuan sebagai salah satu aspek dari *knowledge of management* dalam berbagai bentuk yang telah lama diterapkan di perpustakaan. Kegiatan yang dilakukan perpustakaan dalam *transfer of knowledge* seperti dengan mengadakan pelatihan, seminar, *workshop*, bimbingan pemakai bagi anggota pemustaka baru, perpustakaan keliling, serta kegiatan inklusi sosial sebagai upaya perpustakaan dalam mendekati diri ke *stakeholder* (Rahayu N. , 2016).

Pustakawan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, yang bertugas dalam melakukan pengelolaan, pengolahan, pelestarian serta penyebaran informasi/pengetahuan kepada pemustaka. Dengan demikian pustakawan berperan dalam melakukan *transfer of knowledge* di perpustakaan yang tidak hanya dilakukan di dalam perpustakaan saja, tetapi pustakawan juga dapat melakukan *transfer of knowledge* kepada pemustaka di luar perpustakaan seperti dengan mengadakan kegiatan berbasis inklusi sosial yang demikian perpustakaan dapat mendekati diri kepada masyarakat luas.

Menurut Chen, Chu, dan Xu (dalam Nashihuddin, 2016:3) menjelaskan di perpustakaan terdapat beberapa kategori proses *transfer of knowledge* antara lain: berbagi *knowledge* antara pustakawan dengan pemustaka untuk saling *sharing* informasi, menyebarkan informasi melalui pembaruan dan pengumuman yang di *update* dari perpustakaan, komunikasi kepada individual, serta interaksi antara pustakawan dan pemustaka atau antar pemustaka (Nashihuddin, 2016).

Proses *transfer of knowledge* yang melibatkan dua jenis subjek yang terdiri dari pemberi (pustakawan) dan penerima (pemustaka). Adanya dua jenis subjek yang berbeda, disebabkan dalam proses transfer salah satu pihak

memiliki *knowledge* yang lebih tinggi, sehingga dengan jelas *knowledge* yang ditransferkan kepada penerima (pemustaka) yang kedudukan pengetahuannya berada didalam kedudukan *knowledge* pustakawan. Proses *transfer of knowledge* terjadi dalam bentuk bermacam kegiatan, seperti seminar, pelatihan dan termasuk juga kegiatan belajar-mengajar di perpustakaan. Proses belajar-mengajar yang terjadi di perpustakaan terjadi antara pustakawan dengan pemustaka untuk berbagi *knowledge* atau memperoleh *knowledge* (Rumanti, 2011).

Berdasarkan hasil observasi awal terjadi di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang, selain menyediakan berbagai jenis koleksi yang dibutuhkan pemustaka, perpustakaan juga mengadakan *transfer of knowledge* kepada pemustaka dengan mengadakan kegiatan seminar, bimbingan pemakai (*user education*), pelaksanaan perpustakaan keliling, *story telling*, gerakan gemar membaca hingga kegiatan inklusi sosial yang dilakukan untuk mentransfer pengetahuan kepada pemustaka dalam bentuk kegiatan.

Nilai yang diperoleh dalam proses *transfer of knowledge* ini harus dapat mengarahkan pada perubahan perilaku dan pengembangan ide-ide baru yang dapat mengarah pada bentuk perilaku baru agar dapat terciptanya proses *transfer of knowledge* yang maksimal. Adanya kesadaran dalam diri pustakawan mengenai pentingnya sebuah informasi lalu menyebarkannya kepada pemustaka serta memajukan perpustakaan menjadi salah satu alasan terjadinya *transfer of knowledge*. Hal ini berkaitan dengan tugas pustakawan sebagai agen yang pengelola informasi. Adanya kesadaran seorang pustakawan yang berperan dalam pengelola informasi serta dengan terjalannya komunikasi yang baik di lingkungan perpustakaan, antara pustakawan dengan pemustaka, pustakawan dengan atasan, maupun pustakawan dengan pustakawan itu sendiri.

Perpustakaan sebagai salah satu tempat, yang mengumpulkan berbagai macam *knowledge* adalah Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan, dalam proses *transfer of knowledge* ditemukan berbagai macam perilaku staf yang menunjukkan keterbukaan dalam berbagi pengetahuan. Kurangnya interaksi

antara pemustaka dan pustakawan yang dapat dikatakan hanya seorang pemustaka mengalami kesulitan dalam mencari informasi dan mendapatkan pengetahuan, hanya pemustaka yang berkemampuan dan IQ yang tinggi yang mau bertanya kepada pemustaka. Pemustaka yang dapat dikatakan mandiri yang mencari dan menemukan informasinya sendiri dengan adanya bantuan aplikasi Inlislite di perpustakaan tanpa berinteraksi dengan pustakawan.

Alasan peneliti melakukan penelitian di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang karena belum ada dilakukan penelitian di perpustakaan tersebut mengenai *transfer of knowledge* antara pustakawan dengan pemustaka, dari permasalahan maka peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai peran pustakawan dalam melakukan *transfer of knowledge* dan apa saja hambatan yang terjadi dalam melakukan *transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang.

B. Fokus Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah peran pustakawan dalam melakukan *transfer of knowledge* kepada pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Penelitian ini berfokus pada bagaimana proses *transfer of knowledge* yang terjadi di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang, hambatan pustakawan dalam melakukan *transfer of knowledge* kepada pemustaka, serta upaya yang dilakukan dalam menghadapi *transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang.

C. Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, sub fokus yang dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses *transfer of knowledge* pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang?
2. Apa saja hambatan yang terjadi dalam melakukan *transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang?
3. Apa saja upaya yang dilakukan untuk menghadapi hambatan *transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan proses *transfer of knowledge* yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan/kendala yang terjadi dalam melakukan *transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya yang dilakukan untuk menghadapi hambatan *transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang.

E. Manfaat dan Luaran Penelitian

1. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Manfaat penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta sebagai upaya dalam memperoleh model *transfer of knowledge* dalam sebuah instansi perpustakaan serta wawasan berfikir mengenai teori-teori yang terkait dengan manajemen pengetahuan, dan diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran khususnya dalam bidang Ilmu perpustakaan dan Informasi.

b. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1) Peneliti

Bagi peneliti sebagai pengalaman dalam penelitian, khususnya yang berkaitan dengan Peran Pustakawan dalam *Transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang.

2) Instansi

Sebagai panduan dalam proses dan kendala komunikasi terkhususnya dalam *transfer of knowledge*.

3) Pustakawan

Dapat memberikan informasi serta masukan kepada pustakawan dalam melakukan proses *transfer of knowledge* kepada pemustaka.

2. Luaran Penelitian

Luaran penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai jurnal ilmiah serta pedoman atau acuan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang sama-sama berkaitan dengan *transfer of knowledge*.

F. Definisi Operasional

1. Peran Pustakawan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pustakawan merupakan seseorang yang profesional di bidang perpustakaan yang telah menjalankan pendidikan dan pelatihan kepustakawanan dan memiliki peran dan tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan dan pelayanan diperpustakaan.

Berdasarkan pendapat tersebut, pustakawan merupakan orang yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang perpustakaan dan memiliki kemampuan yang telah menjalankan pendidikan dan pelatihan dibidang kepustakawanan yang bertugas dalam melaksanakan pengolahan dan memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Pustakawan berperan dalam membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi serta mengarahkan sebagai pencarian informasi secara efektif, efisien, dan tepat. Dengan perkembangan informasi, pustakawan berperan sebagai mitra bagi pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan dapat menyampaikan informasi yang bermanfaat, dapat dijadikan sebagai mitra penelitian dalam penelitian, pustakawan berhubungan erat dengan manajer informasi dalam mendukung terwujudnya fungsi perpustakaan.

Penyelenggaraan kegiatan perpustakaan tidak terlepas dengan adanya seorang pustakawan yang akan memberikan pelayanan kepada

pemustaka. Secara umum, pustakawan melakukan pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian serta penyajian dan penyebaran informasi kepada pemustaka yang membutuhkan informasi. Hal tersebut bertujuan dalam meningkatkan dan mewujudkan tujuan perpustakaan sebagai salah satu pusat dalam mendapatkan informasi bagi masyarakat (Wahyuni, 2015).

2. *Transfer of knowledge*

Transfer of knowledge adalah proses yang dilakukan dalam menyebarkan pembuktian suatu teori atau penyebaran sebuah *knowledge* baru (Profetto, 2004). Jacobson et al (dalam Ernaningsih, 2013) menyatakan bahwa *transfer of knowledge* adalah pergantian, sintetis dan penerapan etika dari pengetahuan dalam suatu sistem hubungan yang kompleks antara pustakawan dan pemustaka (Ernaningsih 2013).

Jadi, *transfer of knowledge* adalah proses interaksi seseorang dalam membangun komunikasi secara terfokus dalam membagi *knowledge* yang dimilikinya kepada orang lain sehingga menjadi pengetahuan baru yang bermanfaat bagi orang tersebut dan mampu mengaplikasikan pengetahuan yang diperolehnya.

3. Peran Pustakawan Dalam *Transfer of Knowledge*

Peningkatan kebutuhan informasi pemustaka menjadi tantangan dan peluang bagi pustakawan untuk menyediakan dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pemustaka. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka adalah dengan meningkatkan komunikasi yang efektif melalui kegiatan berbagi pengetahuan (*transfer of knowledge*).

Melalui *transfer of knowledge*, pustakawan dapat mengidentifikasi berbagai kebutuhan informasi pemustaka dan menetapkan solusi perbaikan yang bijaksana (disertai dengan berbagai pertimbangan yang matang hasil koordinasi dengan berbagai pihak). *Transfer of knowledge* pustakawan tidak hanya dengan menjawab pertanyaan pemustaka dan mencari literatur/koleksi di rak perpustakaan (setelah itu selesai), tetapi ada tindak lanjut dan penawaran jasa informasi lain yang dimiliki perpustakaan dan

lembaga induknya dalam rangka peningkatan kerjasama dengan pemustaka atau *stakeholder* untuk mendekatkan perpustakaan kepada masyarakat luas (Nashihuddin, 2016).

Sebagai agen *transfer of knowledge*, pustakawan harus berkompetensi dalam menyebarkan pengetahuan/informasi yang ada di perpustakaan, seperti:

- a. Kemampuan dalam menyampaikan dan mempromosikan ide-ide secara jelas dalam berbagai bentuk
- b. Mendengar dan mengevaluasi opini dan informasi dari orang lain
- c. Menggunakan berbagai media elektronik yang memiliki unsur interaktifitas tinggi seperti portal yang dapat memberikan kemudahan dalam berbagi pengetahuan.
- d. Memfasilitasi berbagai bentuk forum berbagi pengetahuan (*sharing knowledge forum*) bagi pemustaka (Hapsari, 2012).

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pustakawan

a. Pengertian Pustakawan

Pustakawan atau *librarian* ialah staf perpustakaan yang memiliki keahlian di bidang perpustakaan, yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, kursus, seminar maupun kegiatan sekolah yang bersifat formal. Pustakawan memiliki tugas dan tanggung jawab atas kemajuan perpustakaan. Secara umum, dalam Sudarsono (2006) pustakawan merujuk pada sekelompok ataupun seorang yang memiliki karya atau keahlian di bidang dokumen, informasi, dan perpustakaan. (Suwarno, 2016).

Dalam kode etik pustakawan, pustakawan adalah orang yang melakukan kegiatan di perpustakaan dengan memberikan pelayanan kepada pemustaka sesuai dengan misi lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimilikinya melalui pendidikan khususnya ilmu di bidang perpustakaan (Wahyuni, 2015).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, pustakawan adalah sumber daya manusia yang bertugas sebagai untuk mengolah, mengumpulkan, mengawetkan, melestarikan, menyajikan, menyebarkan informasi serta penyelenggara perpustakaan yang memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka yang berlatar belakang dibidang ilmu perpustakaan.

b. Kompetensi Pustakawan

Kompetensi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1993) merupakan makna kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan) sesuatu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan, seorang pustakawan dituntut untuk bersikap profesional dengan memiliki kompetensi berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Menurut Supriyanto, rumusan kompetensi pustakawan setidaknya meliputi:

- 1) Kompetensi professional yang berkaitan dengan pengetahuan bidang sumber-sumber informasi, seperti teknologi, manajemen, pelatihan dan kemampuan dalam menggunakan pengetahuan sebagai dasar layanan perpustakaan dan informasi
- 2) Kompetensi individual, adalah satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai moral yang dimiliki oleh pustakawan agar dapat bekerja efektif, sebagai komunikator yang baik, meningkatkan pengetahuannya, memperlihatkan nilai lebih, serta dapat bertahan dalam melakukan perubahan dan pengembangan di bidang perpustakaan (Supriyanto, 2016) .

Pustakawan harus berkemampuan, memiliki pengetahuan dan keterampilan, sikap, nilai, perilaku serta karakteristik pustakawan dalam melaksanakan memberikan pelayanan kepada pemustaka. Dengan demikian, untuk menjadi seorang pustakawan harus dapat berupaya dalam meningkatkan kompetensi tersebut serta mampu meng-*upgrade* diri sesuai dengan perkembangan zaman agar kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi.

Pustakawan harus memiliki kompetensi antara lain:

- 1) Mempunyai pengetahuan mengenai isi sumber-sumber informasi, termasuk kemampuan dalam mengevaluasi dan menyaring sumber-sumber secara kritis.
- 2) Mempunyai pengetahuan mengenai subjek khusus yang sesuai dengan kegiatan organisasi pelanggan
- 3) Mengelola pelayanan informasi dengan baik, yang dapat diakses secara mudah dan efektif yang sejalan dengan aturan strategis organisasi
- 4) Membimbing dan memberikan bantuan kepada pemustaka
- 5) Menyediakan kebutuhan informasi, nilai jual layanan informasi dan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka
- 6) Dapat mengaplikasikan teknologi informasi dalam pengadaan, pengorganisasian, dan penyebaran informasi.

- 7) Mampu menggunakan pendekatan bisnis dan manajemen untuk mengkomunikasikan layanan informasi kepada manajemen senior
- 8) Mengembangkan produk informasi khusus yang digunakan di dalam maupun diluar lembaga secara individu
- 9) Mengevaluasi hasil penggunaan informasi dan menyelenggarakan penelitian yang berhubungan dengan pemecahan masalah dalam manajemen informasi
- 10) Memperbaiki layanan informasi untuk merespon perubahan kebutuhan pemustaka (Manaf, 2020).

Sedangkan kompetensi individual pustakawan sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka
- 2) Mencari dan menemukan kesempatan baru baik dalam maupun luar perpustakaan
- 3) Berwawasan luas
- 4) Menciptakan lingkungan kerja yang dihargai dan dipercaya
- 5) Dapat berkomunikasi yang efektif
- 6) Mampu bekerja secara *team*
- 7) Bersifat kepemimpinan
- 8) Mampu merencanakan, memprioritaskan, dan memusatkan pada suatu yang kritis
- 9) Mampu meng-*upgrade* diri untuk selalu menambah pengetahuan
- 10) Mampu bekerja secara professional dan solidaritas (Manaf, 2020).

c. Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi

Perpustakaan seharusnya diselenggarakan sesuai dengan tujuan pengelolaan sebuah pusat informasi. Interaksi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka dapat dilakukan melalui berbagai macam media yang ada. Pada peran inilah pustakawan dibutuhkan agar informasi tersampaikan dengan baik kepada pemustaka. Berbagai bentuk informasi diolah oleh pustakawan sehingga dapat dimanfaatkan. Sehingga tugas dan fungsi seorang pustakawan menjadi standar apakah informasi yang disampaikan bermanfaat atau tidak, sesuai dengan kebutuhan pemustaka atau tidak. Perpustakaan yang tidak memiliki

pemustaka hanya menjadi sebuah tempat koleksi yang hanya dipenuhi dengan debu, layaknya rumah yang tidak memiliki penghuni. Oleh karena itu, peran pustakawan dalam mengolah sebuah perpustakaan, serta koleksi yang bagaimana yang harus ada di perpustakaan agar informasi/koleksi yang ada di perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka sesuai dengan kebutuhannya.

Adapun peran pustakawan sebagai penyedia informasi yaitu:

- 1) Menentukan sasaran kerja perpustakaan (berhubungan dengan pemustaka, *user education*, hubungan dengan pemerintah dan berbagai pertemuan lainnya dengan kalangan masyarakat)
- 2) Menetapkan kebijakan perpustakaan (dari tujuan perpustakaan menjadi perencanaan perpustakaan)
- 3) Persiapan keseluruhan
- 4) Merancang gambaran dan dugaan objek perpustakaan
- 5) Mempersiapkan bangunan serta penataan tempat
- 6) Mengatur dan mengkoordinasikan aktivitas perpustakaan
- 7) Seleksi bahan pustaka
- 8) Pengklasifikasian
- 9) Tugas rujukan atau acuan
- 10) *User Education*
- 11) Temu kembali informasi (Wahyuni, 2015).

d. Peran Pustakawan Dalam *Transfer of Knowledge*

Peningkatan kebutuhan informasi pemustaka menjadi tantangan dan peluang bagi pustakawan untuk menyediakan dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pemustaka. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka adalah dengan meningkatkan komunikasi yang efektif melalui kegiatan berbagi pengetahuan (*transfer of knowledge*).

Melalui *transfer of knowledge*, pustakawan dapat mengidentifikasi berbagai kebutuhan informasi pemustaka dan menetapkan solusi perbaikan yang bijaksana (disertai dengan berbagai pertimbangan yang matang hasil koordinasi dengan berbagai pihak).

Transfer of knowledge pustakawan tidak hanya dengan menjawab pertanyaan pemustaka dan mencari literatur/koleksi di rak perpustakaan (setelah itu selesai), tetapi ada tindak lanjut dan penawaran jasa informasi lain yang dimiliki perpustakaan dan lembaga induknya dalam rangka peningkatan kerjasama dengan pemustaka atau *stakeholder* untuk mendekatkan perpustakaan kepada masyarakat luas (Nashihuddin, 2016).

Sebagai agen *transfer of knowledge*, pustakawan harus berkompetensi dalam menyebarkan pengetahuan/informasi yang ada di perpustakaan, seperti:

- a. Kemampuan dalam menyampaikan dan mempromosikan ide-ide secara jelas dalam berbagai bentuk
- b. Mendengar dan mengevaluasi opini dan informasi dari orang lain
- c. Menggunakan berbagai media elektronik yang memiliki unsur interaktifitas tinggi seperti portal yang dapat memberikan kemudahan dalam berbagi pengetahuan.
- d. Memfasilitasi berbagai bentuk forum berbagi pengetahuan (*sharing knowledge forum*) bagi pemustaka (Hapsari, 2012).

2. *Transfer of Knowledge*

a. Perbedaan Data, Informasi dan Pengetahuan

Menurut Ralston dan Reily (dalam Chamidi, 2004: 314), data merupakan fakta nyata yang dinyatakan sebagai hasil suatu observasi terhadap fenomena alam. Sebagai hasil observasi langsung terhadap kejadian atau fakta dari fenomena di alam nyata, data dapat berupa tulisan atau gambar yang dilengkapi dengan nilai tertentu.

Informasi dapat diartikan sebagai pesan atau makna yang terkandung dalam sebuah pesan. Dari kata informasi, terdapat tiga makna. Pertama, informasi sebagai proses yang merujuk pada kegiatan-kegiatan menjadi informasi. Kedua, informasi sebagai pengetahuan yang abstrak, informasi dapat dilihat dari makna yang terkandung dalam keseluruhan medium yang digunakan, kemudian dapat diartikan secara berbeda antara pemberi informasi dengan penerima informasi.

Sedangkan yang ketiga, informasi dianggap sebagai suatu benda atau penyajian yang nyata dari pengetahuan. Sebagai benda nyata, informasi dilihat dari rangkaian symbol-simbol dan dapat ditangkap oleh panca indra manusia serta dapat saling dipertukarkan. Informasi dianggap sebagai bahan mentah yang nyata, yang berada di luar manusia yang memerlukan pemrosesan lebih lanjut (Ati, Nurdien, Kristanto, & Taufik, 2014).

Pengetahuan adalah suatu yang digunakan manusia untuk memahami dunia, yang dapat diubah-ubah berdasarkan informasi yang diterima. Menurut Teskey (dalam Pendit, 1992: 80-81), perbedaan antara data, informasi dan pengetahuan adalah sebagai berikut: data merupakan hasil observasi langsung terhadap suatu kejadian. Data merupakan entitas yang dilengkapi dengan nilai tertentu. Entitas ini merupakan perlambangan yang mewakili objek atau konsep dalam dunia nyata. Data bisa disimpan dalam bentuk lebih konkret, misalnya dalam bentuk tertulis, grafis, elektronik, dan sebagainya. Sedangkan informasi adalah kumpulan data yang terstruktur untuk memperlihatkan hubungan-hubungan entitas tersebut. Pengetahuan adalah model yang digunakan manusia untuk memahami dunia dan yang dapat diubah-ubah oleh informasi yang diterima manusia (Ati, Nurdien, Kristanto, & Taufik, 2014).

b. *Knowledge* (pengetahuan)

Knowledge adalah informasi yang bisa diinterpretasikan maupun diintegrasikan yang berasal dari informasi yang didapatkan oleh akal pikiran seseorang. Dengan demikian, *knowledge* seseorang pustakawan dapat dikatakan ketika pustakawan dapat menggunakan akal pikirannya untuk mengenali suatu peristiwa tertentu yang belum pernah dilihat dan dirasakan sebelumnya (Praspasetyo, 2017).

Menurut Fernandez (dalam Bamas Prasetyo, 2017:33) pengetahuan atau *knowledge* adalah informasi yang mengharuskan seseorang untuk menghasilkan tindakan dan keputusan atau informasi dengan arah tertentu. Sedangkan menurut Van Der Spek, *knowledge*

adalah ide, keahlian, dan prosedur yang dianggap benar, memfokuskan untuk berpikir, bertindak laku dan berkomunikasi dengan orang lain (Praspasetyo, 2017).

Jadi *knowledge* dapat dikatakan sekumpulan informasi yang saling terhubung secara sistematis sehingga memiliki makna. Jadi menurut peneliti pengetahuan adalah sesuatu ide pikiran atau informasi yang dimiliki seseorang untuk dapat dipahami dan memiliki makna agar dapat memecahkan masalah dalam pengambilan keputusan.

c. Jenis-Jenis *Knowledge*

Secara umum *knowledge* terbagi menjadi dua jenis yang dikutip dalam Lumbantobing (2007:21) dalam Prasetya terdiri atas:

- a. Pengetahuan *Implisit (Tacit Knowledge)*, merupakan *knowledge* yang berasal dari sesuatu yang terdapat dalam benak seseorang bukan dalam pikiran manusia yang tidak dinyatakan dalam bentuk tulisan. *Knowledge* implisit ini berupa pemahaman, gerak hati, dan firasat yang sulit diungkapkan dan *share* kepada orang lain. *Knowledge* ini bersifat subjektif, intuisi, berkaitan dengan aktivitas dan pengalaman individu serta idealisme, value, dan emosi.
- b. Pengetahuan *Explicit*, merupakan *knowledge* yang telah dinyatakan dalam bentuk data, formula, spesifikasi produk, manual, prinsip-prinsip umum dan sebagainya. *Knowledge* eksplisit ini bersifat formal dengan sistematis yang mudah untuk dikomunikasikan dan dibagikan (Hasibuan, 2017).

Jadi dapat disimpulkan bahwa *tacit knowledge* adalah *knowledge* yang terdapat pada diri seseorang yang sulit untuk diungkapkan dan dibagikan kepada orang lain. Sedangkan *knowledge* eksplisit adalah *knowledge* luar yang dinyatakan dalam bentuk data, formula, spesifikasi produk dll yang tertuang kedalam media cetak dan noncetak seperti buku, majalah, jurnal, laporan, penelitian, internet, online jurnal, dan lain-lain.

d. Sumber Pengetahuan

Pengetahuan memiliki sumber (*source*) diantaranya adalah:

- 1) Intuisi, gagasan atau ide yang hadir berdasarkan naluri tanpa melibatkan pikiran atau pertimbangan yang logis.
- 2) Rasional, pengetahuan yang bersumber dari akal yang dihasilkan dari proses belajar-mengajar, diskusi ilmiah, pengkajian buku, pengajaran seorang guru, dan sekolah. Pengetahuan ini tidak didapatkan dari suatu proses pengajaran dan pemberlakuan resmi, tetapi jenis pengetahuan dalam bentuk-bentuk kehadiran dan penyingkapan langsung terhadap hakikat-hakikat yang dicapai melalui penapakan mistikal, penitiran jalan-jalan keagamaan, dan penelusuran tahapan-tahapan spiritual.
- 3) Indra, merupakan sumber dan alat makrifat dan pengetahuan adalah hal yang sama sekali tidak disangsikan. Indra-indra lahiriah manusia merupakan alat dan sumber pengetahuan, dan manusia mengenali objek-objek fisik dengan perantaranya. Setiap orang yang kehilangan salah satu indranya akan sirna kemampuannya dalam mengetahui suatu realitas secara particular.
- 4) Wahyu, sebagai manusia beragama pasti memiliki keyakinan bahwa wahyu adalah sumber ilmu, karena diyakini bahwa wahyu itu bukanlah buatan manusia tetapi buatan Tuhan yang maha esa (Probosari & Siswanti, 2017).

e. Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*)

Knowledge management dapat dikatakan sebagai penyelenggaraan atau manajemen dari *knowledge* organisasi untuk menciptakan nilai, daya saing dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Menurut Pahlevi (2013), *knowledge management* adalah mengerjakan apa yang diperlukan untuk memperoleh sebanyak-banyaknya sumber daya pengetahuan. Sedangkan menurut Sari & Tania (2014), *knowledge management* merupakan usaha yang dilakukan sebuah organisasi untuk menambahkan pengetahuan menjadi lebih bermanfaat diantaranya untuk melatih budaya komunikasi dengan

sesama, adanya kesempatan dalam belajar dan membangkitkan rasa ingin berbagi pengetahuan (Yanti, 2021).

Manajemen *knowledge* memiliki manfaat untuk menyediakan pengumpulan, perekaman, pengorganisasian, penyaringan, analisis, temu kembali dan penyebaran *knowledge* eksplit dan *knowledge implicit*, serta dapat memberitahukan fungsi strategis dengan sangat jelas.

Menurut Frapaolo dan Toms (dalam Dewiyana, 2008:10) fungsi Management *knowledge* dalam sebuah organisasi adalah:

- 1) *Intermediation*, ialah peran perantara *transfer knowledge* antara sumber dengan penerima *knowledge*. Peran ini untuk menyamakan kebutuhan informasi dengan sumber *knowledge* dengan maksimal. Oleh karena itu *intermediation* dapat membuktikan berbagi pengetahuan berjalan lebih efektif.
- 2) *Externalization*, yaitu berbagi pengetahuan dari pemikiran pemilik tempat penyimpanan eksternal seefisien mungkin. Dengan demikian fungsi ini merupakan menyediakan berbagi *knowledge*.
- 3) *Internalization*, pengambilan (*extraction*) *knowledge* dari tempat penyimpanan eksternal, dan penyaringan *knowledge* tersebut agar dapat disediakan bagi pencari yang terkait. *Knowledge* yang disajikan harus dalam bentuk se sederhana mungkin agar dapat lebih mudah untuk dipahami.
- 4) *Cognition* adalah fungsi suatu sistem untuk membuat keputusan atas kesediaan *knowledge*. *Cognition* ini ialah penerapan *knowledge* yang telah berubah melalui tiga fungsi terdahulu.
- 5) *Measurement*, yaitu kegiatan manajemen *knowledge* untuk mengukur, menggambarkan *knowledge* sebagai alat untuk perantara proses *transfer of knowledge* antara sumber *knowledge* dengan penerima pengetahuan (Hasibuan, 2017).

Knowledge management memiliki tujuan dalam penerapannya, antara lain:

- 1) Penghematan waktu dan biaya, dengan adanya sumber pengetahuan yang terstruktur dengan baik, maka perusahaan akan lebih mudah untuk menggunakan pengetahuan tersebut untuk konteks lainnya, sehingga perpustakaan akan dapat menghemat waktu dan biaya.
- 2) Peningkatan asset pengetahuan, sumber pengetahuan akan memberikan kemudahan kepada pemustaka untuk memanfaatkannya, sehingga proses pemanfaatan pengetahuan di lingkungan perpustakaan akan meningkat, sehingga kreativitas dan inovasi pustakawan dapat meningkatkan kompetensinya dalam bekerja.
- 3) Kemampuan beradaptasi, pustakawan akan lebih mudah beradaptasi dengan pemustaka saat berada di lingkungan perpustakaan.
- 4) Peningkatan produktivitas, pengetahuan yang ada dapat digunakan ulang untuk proses yang akan dikembangkan, sehingga produktivitas dari perpustakaan akan meningkat (Probosari & Siswanti, 2017).

Selain itu, berikut ini tipe-tipe kegiatan manajemen pengetahuan, antara lain:

- 1) Mengumpulkan dan menggunakan ulang pengetahuan terstruktur, pengetahuan sering tersimpan dalam beberapa bagian dari *output* yang dihasilkan organisasi, seperti disain produk, proposal dan laporan kegiatan, prosedur-prosedur yang sudah diimplementasikan dan terdokumentasikan dan kode-kode *software* yang semuanya dapat dipergunakan ulang untuk mengurangi waktu dan sumber yang diperlukan untuk membuatnya kembali.
- 2) Mengumpulkan dan berbagi pelajaran yang sudah dipelajari, tipe kegiatan ini mengumpulkan pengetahuan yang berasal dari pengalaman, yang harus diinterpretasikan dan diadopsi oleh *user* dalam konteks baru.
- 3) Mengidentifikasi sumber dan jaringan kepakaran, kegiatan yang dimaksud untuk menjadikan kepakaran lebih mudah terlihat dan mudah diakses bagi setiap pemustaka. Dalam hal ini, adalah untuk

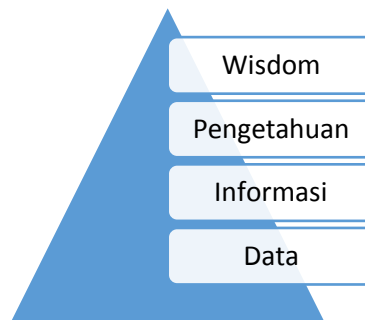
membuat fasilitas koneksi antar orang yang mengetahui pengetahuan dan orang yang membutuhkan pengetahuan.

- 4) Membuat struktur dan memetakan pengetahuan yang diperlukan untuk meningkatkan performansi, kegiatan ini memberikan pengaruh seperti pada proses pengembangan produk baru atau desain ulang proses bisnis dengan menjadikan lebih eksplisit atau terbuka dari pengetahuan yang diperlukan pada tahap-tahap tertentu.
- 5) Mengukur dan mengelola nilai ekonomis dari pengetahuan. Banyak organisasi mempunyai asset intelektual yang terstruktur, seperti hak paten, *copyright*, *software licenses* dan database pelanggan. Dengan mengetahui semua asset-aset ini memungkinkan organisasi untuk membuat revenue dan biaya untuk organisasi.
- 6) Menyusun dan menyebarkan pengetahuan dari sumber-sumber eksternal (Probosari & Siswanti, 2017).

Sedangkan level *knowledge management* terdiri atas beberapa tingkatan yang mulai dari data, informasi, pengetahuan, dan kebijakan. Menurut Whitten (dalam Layna Tusyia, 2017:18), data informasi adalah daya yang telah di proses menjadi bentuk yang berarti. Informasi yang dibentuk dari kombinasi data yang diharapkan memiliki arti ke penerima. Sedangkan *knowledge* adalah data dan informasi yang telah disaring berdasarkan fakta, kebenaran, kepercayaan, penilaian, pengalaman dan keahlian penerima pengetahuan.

Menurut Budiastuti, data berupa simbol atau kumpulan transaksi-transaksi. Informasi seperti data yang di proses agar dapat dimanfaatkan. Pengetahuan adalah aplikasi dari data dan informasi atau informasi yang mengubah sesuatu. Kebijakan merupakan pemanfaatan pengetahuan yang telah diakumulasikan dalam waktu tertentu. Sedangkan menurut Tobing, data merupakan kumpulan dari transaksi-transaksi. Informasi adalah proses merubah data menjadi sebuah informasi. *Knowledge* merupakan informasi yang mengubah seseorang, informasi tersebut dijadikan sebagai dasar untuk mengambil sebuah

tindakan. Sedangkan kebijakan (*wisdom*) ialah pemanfaatan pengetahuan yang telah diaskumulasikan dalam waktu tertentu.



Gambar 2. 1
Piramida Manajemen Pengetahuan

Berdasarkan gambar di atas, ada empat level dalam *manajemen knowledge*, diantaranya:

Level 1: Data tersebar ditransformasikan oleh *processing* (pemroses data) ke informasi. Pada level ini biasanya disebut manajemen dokumen yaitu mengolah isi informasi, mengorganisasikan dan mendistribusikan informasi. Pemakai dapat melakukan akses temu kembali dokumen secara online pada database.

Level 2: Data dianalisis dan diterapkan agar menjadi informasi. Pemakai dapat menyumbngkan informasi ke system, menciptakan isi baru dan mengembangkan database pengetahuan. Pemakai bisa membaca dokumen online, *download*, melengkapinya dan kemudian mengirimkannya ke tujuan yang dikehendaki. Dengan demikian informasi dapat diperbarui secara terus-menerus.

Level 3: informasi dianalisis dan diterapkan agar dapat dimanfaatkan. Pada level ini *enterprise intelligence* dikembangkan dengan membangun jaringan pakar, interaksi dengan database operasional, dan *performance support*, pengetahuan baru yang dihasilkan ditambahkan pada sistem (Hasibuan, 2017).

Berdasarkan uraian tersebut diketahui bahwa manajemen pengetahuan memiliki keterkaitan dengan level yang lain yaitu sebagai

perantara transfer pengetahuan antara pemberi pengetahuan dengan penerima pengetahuan.

f. Pengertian *Transfer of Knowledge*

Suatu organisasi memerlukan *knowledge management* yang bertujuan untuk membantu *knowledge* ‘tacit’ dari setiap individu yang tergabung dalam kelompok. Salah satu cara yang digunakan adalah *transfer of knowledge*. *Transfer of knowledge* penting sebagai sarana dalam mengungkapkan pikiran yang ada dalam diri seseorang untuk dapat memajukan organisasi tersebut dan juga dalam menghadapi masalah yang ada.

Paulin (2012) menyebutkan bahwa *transfer of knowledge* dapat diartikan sebagai interaksi yang terjadi antara seseorang dengan kelompok dan organisasi yang membangun interaksi secara terfokus dan terarah sehingga penerima *knowledge* mampu menggunakan pengetahuan yang diperolehnya. Sedangkan menurut Bagheri, dkk (2015), *transfer of knowledge* adalah proses yang terjadi antara komunikator yang membagi *knowledge* kepada komunikan melalui interaksi. Keberhasilan *transfer of knowledge* dapat dilihat melalui perubahan *knowledge* dari penerima informasi maupun perubahan kinerja.

Pentingnya *transfer of knowledge* dalam sebuah organisasi terkhususnya pada perpustakaan yang pernah diteliti oleh Andreasian (2013), yang menyatakan bahwa *transfer of knowledge* dapat mengharuskan individu untuk melakukan transfer pemahaman, ide dan pikiran mereka. Dari proses *transfer of knowledge* yang dilakukan dapat menciptakan hubungan yang erat antara individu di sebuah organisasi (Azni, 2018).

g. Perbedaan *knowledge sharing* dengan *transfer of knowledge*

Knowledge sharing merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sesuatu organisasi dalam mengelola pengetahuan yang dimilikinya. *Knowledge sharing* memberikan kesempatan pada tiap anggota saling bertukar dan memberikan pengetahuan yang dimilikinya

kepada anggota lain. *Knowledge sharing* hanya bisa dilakukan apabila memiliki kesempatan yang luas dalam menyampaikan pendapat, ide, kritikan, dan komentarnya pada orang lain (Sari, 2013).

Transfer knowledge sering disamakan dengan *knowledge sharing*, tetapi *knowledge sharing* dengan *transfer of knowledge* memiliki arti yang berbeda. *Knowledge sharing* adalah pertukaran pengetahuan antara dua individu dengan tujuan prioritas yang jelas. *Knowledge sharing* ini berfokus kepada sumber daya manusia dan interaksi di dalamnya, terkadang penerima pengetahuan tersebut menafsirkan dengan latar belakangnya sendiri. Sedangkan *transfer knowledge* dapat diartikan sebagai interaksi individu dengan kelompok atau *grup* dan organisasi, komunikasi yang dibangun terfokus dan terarah sehingga penerima pengetahuan mampu mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh (Azny, 2018).

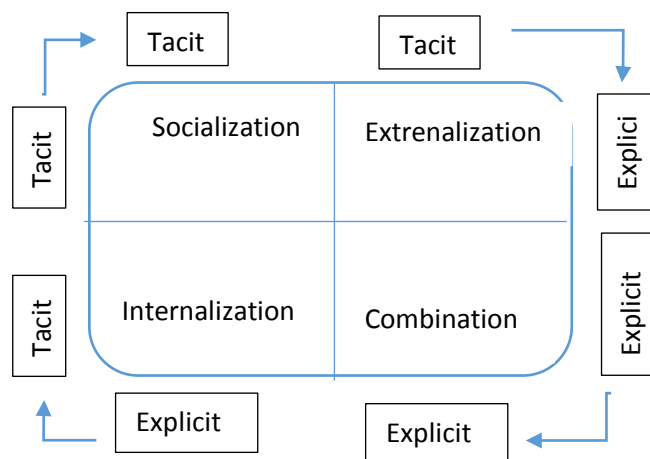
h. Proses *Transfer of Knowledge*

Menurut Government of Western Australia (dalam Vincentius, 2016), transfer pengetahuan adalah proses mentransfer pengetahuan dari satu bagian ke bagian lain dari organisasi, untuk menjamin ketersediaannya bagi pengguna di masa akan datang. Project Management Institut (2015), menjelaskan transfer pengetahuan memiliki siklus hidup dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi (*identifying*) yaitu menentukan pengetahuan apa yang seharusnya ditransfer
- 2) Menangkap (*capturing*) yaitu mengumpulkan pengetahuan-pengetahuan yang harus di transfer
- 3) Berbagi (*sharing*) yaitu menetapkan metode untuk mentransfer pengetahuan
- 4) Menerapkan (*applying*) yaitu menggunakan pengetahuan yang ditransfer
- 5) Mengevaluasi (*assessing*) yaitu mengevaluasi manfaat dari pengetahuan yang ditransfer (Iswara, Oktavilia, & Murad, 2016).

Transfer of knowledge yang terjadi pada setiap individu memiliki makna sebagai penduplikatan pengetahuan dari sumber pengetahuan kepada penerima pengetahuan. Menurut Nonaka dan Takeuchi (dalam Yulianti dan Joko, 2021: 518) terdapat empat model *transfer of knowledge*, diantaranya sebagai berikut:

SECI model (Nonaka and Takeuchi)



Gambar 2. 2 Model Transfer of Knowledge

- 1) *Socialization*, adalah proses berbagi pengetahuan dan membuat *tacit knowledge* sebagai dasar dan keterampilan teknis yang didapatkan melalui kegiatan observasi, peniruan, dan praktek langsung. Artinya pemahaman dasar yang sudah ada yang diwujudkan dalam bentuk *skill* tertentu berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan.
- 2) *Eksternalization*, merupakan proses mengartikan *tacit knowledge* ke dalam bentuk konsep eksplisit berwujud metaphor, analogis, model dan hipotesis. Pada proses ini merupakan kelanjutan dari proses *socialization* yang setiap individu menarik kesimpulan berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan.
- 3) *Combination*, merupakan memproses konsep yang sistematis untuk dijadikan pengetahuan dengan mengkomplikasi eksplisit pengetahuan yang berbeda. Eksplisit pengetahuan diubah dalam bentuk media seperti dokumen, rekaman suara, email ataupun

telepon. Dalam proses ini adanya peluang untuk mewujudkan pengetahuan baru.

- 4) *Internalization*, adalah proses mengubah eksplisit pengetahuan menjadi *tacit* pengetahuan. Proses ini hampir sama dengan konsep pengalaman, setiap individu dapat memahami suatu hal apabila telah melakukan atau mempraktekannya sehingga pengetahuan tersebut akan tersimpan dalam *tacit knowledge* setiap individu.

Proses *transfer of knowledge* tersebut menggambarkan bahwa perpindahan pengetahuan yang dilakukan tergantung pada pemahaman antara sumber pengetahuan dengan penerima pengetahuan. Pemahaman umum yang terjadi terdiri dari konteks dan pengalaman. Konteks merupakan ruang lingkup yang terdapat pengetahuan, kondisi atau situasi yang membuat pengetahuan dapat dimengerti, sedangkan pengalaman merupakan kegiatan yang memiliki tujuan untuk menghasilkan model, konsep, teori bagaimana penggunaan dari pengetahuan.

i. Faktor yang mempengaruhi *Transfer of Knowledge*

Meskipun *transfer of knowledge* terjadi, namun tidak menjamin *knowledge* yang dimiliki seseorang dapat dibagi dan dapat diterima oleh seorang yang menerima *knowledge* tersebut. O'Dell (1998) menyatakan bahwa budaya, kepemimpinan, yang mempengaruhi proses transfer dalam organisasi, sedangkan teknologi tidak begitu berpengaruh karena proses, pendorong dan penghalang untuk berbagi *knowledge* tidak bersifat teknis. Hasil penelitian Osterloh (200) menyatakan motivasi dari dalam diri seseorang sangat mendorong terjadinya proses *transfer of knowledge* (Rajagukguk, 2017).

Szulanski (1996) menyatakan bahwa terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi *transfer of knowledge*, antara lain:

- 1) *Knowledge* yang di transfer, *knowledge* tersebut ambigu atau dapat dikatakan *knowledge* yang dibagi tidak bisa dipercaya.
- 2) Sumber *knowledge*, kemauan untuk berbagi rendah, *knowledge* yang diberikan oleh komunikator tidak dapat dipercaya oleh komunikan.

- 3) Komunikasikan *knowledge*, kemampuan seseorang dalam menerima *knowledge* yang diberikan, daya serap dan juga keinginan seseorang untuk menerima *knowledge* yang diberikan.
- 4) Hubungan antara penerima dan sumber *knowledge*. Komunikasi antara pengirim dan penerima *knowledge* dapat mempengaruhi efektifitas *transfer of knowledge*. Dengan terjalannya komunikasi yang tidak baik, maka proses berbagi informasi tidak akan berjalan dengan baik (Andreasian dan Andreasian, 2013).

j. Hambatan Dalam Proses *Transfer of knowledge*

Sangkala (dalam Febrianti, 2012) menyebutkan bahwa kendala terbesar organisasi dalam melakukan upaya *transfer of knowledge* yaitu adanya kultur penghambat yang dinamakan perbedaan. Perbedaan dapat menghambat dan bisa mencegah terjadinya proses *transfer of knowledge* dan kemungkinan mengikis pengetahuan yang sudah ada. Pertentangan tersebut dapat diatasi dengan cara sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Data Hambatan Proses *Transfer Knowledge*

Pertentangan	Kemungkinan jalan keluarnya
Kepercayaan diri yang rendah	Berinteraksi dan menumbuhkan kepercayaan dengan cara pertemuan dengan tatap muka
Perbedaan kultur, bahasa, referensi	Menumbuhkan pengetahuan yang sama melalui pendidikan, diskusi, publikasi, berkelompok, rotasi pekerjaan
Kurangnya fasilitas seperti tempat dan waktu	Menetapkan waktu dan transfer pengetahuan; pecah, ruangan percakapan, laporan konferensi.
Status penghargaan terhadap pemilik <i>knowledge</i>	Evaluasi kinerja dan penyedia insentif berdasarkan atau berapa yang dibagi
Kurangnya kapasitas menyerap diri penerima	Mendidik karyawan agar lebih fleksibel; menyediakan waktu untuk belajar, menggaji atas keterbukaan ide-ide
Kepercayaan bahwa <i>knowledge</i> merupakan hak-hak istimewa kelompok tertentu	Mendorong pendekatan non hierarki terhadap <i>knowledge</i> ; kualitas ide lebih penting daripada status sumber
Tidak toleran terhadap	Menerima dan menghargai kesalahan

kesalahan atau kebutuhan membantu	kreatif dan kolaborasi; tidak kehilangan status karena tidak mengetahui segalanya
-----------------------------------	---

Transfer of knowledge pada dasarnya mencakup dua langkah, yaitu transmisi dan absorbs. Transmisi merupakan pengirim atau penerima memberikan *knowledge* kepada penerima potensial. Sedangkan absorpsi (penyerapan) oleh seseorang atau kelompok. Dengan demikian *transfer of knowledge* memiliki tujuan yang tidak hanya mengirim dan menyerap pengetahuan dari satu pihak kepada pihak lain saja, tetapi lebih kepada terjadinya peningkatan kemampuan organisasi untuk melakukan sesuatu, yang berarti bermuara pada peningkatan nilai organisasi (Febrianti, 2012).

Hambatan/kendala dalam melakukan proses *transfer knowledge* menurut Szulanski, 1996 (dalam Andreasian dan Andreasian, 2013:18) menyatakan bahwa terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi *transfer of knowledge*, antara lain:

- 3) *Knowledge* yang di transfer, *knowledge* tersebut ambigu atau dapat dikatakan *knowledge* yang dibagi tidak bisa dipercaya.
- 4) Sumber *knowledge*, kemauan untuk berbagi rendah, *knowledge* yang diberikan oleh komunikator tidak dapat dipercaya oleh komunikan.
- 5) Komunikan *knowledge*, kemampuan seseorang dalam menerima *knowledge* yang diberikan, daya serap dan juga keinginan seseorang untuk menerima *knowledge* yang diberikan.
- 6) Hubungan antara penerima dan sumber *knowledge*. Komunikasi antara pengirim dan penerima *knowledge* dapat mempengaruhi efektifitas *transfer of knowledge*. Dengan terjalinnya komunikasi yang tidak baik, maka proses berbagi informasi tidak akan berjalan dengan baik (Andreasian dan Andreasian, 2013).

3. Perpustakaan Umum

a. Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan maksud untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari anak-anak sampai dengan dewasa tanpa membedakan status sosialnya. Di perpustakaan umum menyediakan berbagai jenis buku dan berbagai layanan seperti layanan anak, layanan remaja hingga layanan lansia (Hartono, 2016).

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang dijalankan oleh pemerintah daerah kota/kabupaten yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak membedakan usia, ras, agama dan status sosial masyarakat (RI 2011).

Perpustakaan umum yaitu institusi yang didirikan, didukung dan dibiayai oleh masyarakat, baik melalui pemerintahan kota, provinsi atau nasional atau organisasi kemasyarakatan. Perpustakaan umum menyediakan berbagai pengetahuan, informasi dan karya imajinasi melalui beragam sumber daya yang ada dan layanan perpustakaan, fisik, status ekonomi, pekerjaan dan status pendidikan. Perpustakaan umum memiliki tujuan utama yaitu menyajikan sumber daya dan pelayanan melalui berbagai sarana dalam memberikan kebutuhan individu dan kelompok untuk mencapai tujuan pendidikan, pemenuhan kebutuhan informasi, pengembangan diri dan rekreasi (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2018).

Jadi dapat disimpulkan, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang dikelola oleh pemerintah yang berperan dalam pengembangan perpustakaan umum serta pemberian pelayanan kepada masyarakat umum dalam mencari, memperoleh serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa melihat perbedaan ras, agama, dan status social masyarakat.

b. Tujuan dan fungsi Perpustakaan Umum

Tujuan perpustakaan umum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Sulisty-Basuki (1991), perpustakaan umum memiliki tujuan antara lain:

- 1) Memberikan keleluasaan bagi masyarakat umum untuk memanfaatkan koleksi pustaka yang dapat membantu menambah wawasan bagi pemustaka.
- 2) Memberikan ketersediaan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi pemustaka, terutama informasi mengenai topic yang sedang diperbincangkan di kalangan masyarakat.
- 3) Membantu pemustaka untuk mengembangkan kemampuannya sehingga dapat berguna bagi masyarakat sekitarnya, selama kemampuan yang didapatkan dapat ditingkatkan dengan bantuan bahan pustaka.
- 4) Berperan sebagai lembaga kebudayaan, perpustakaan umum bertanggung jawab untuk membina pengetahuan budaya masyarakat sekitarnya mengadakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keterlibatan, masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya.

Sedangkan fungsi dari perpustakaan umum menurut Sulisty-Basuki (1993: 27) adalah sebagai berikut:

- 1) Sarana penyimpan hasil karya manusia, perpustakaan dijadikan sebagai tempat untuk menyimpan karya-karya seperti karya cetak buku, majalah, karya rekaman seperti kaset, piringan hitam, dll.
- 2) Fungsi informasi, pemustaka yang membutuhkan informasi dapat diperoleh berbagai informasi melalui perpustakaan.
- 3) Fungsi rekreasi, dimana selain menyediakan koleksi pendidikan, perpustakaan juga menyediakan berbagai koleksi yang bersifat hiburan bagi pemustaka.
- 4) Fungsi kultural, perpustakaan umum juga digunakan sebagai tempat untuk memberikan pendidikan dan pengembangan terhadap apresiasi budaya pada masyarakat setempat (Risa Rimayanti, 2015).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum memiliki tujuan dalam menyediakan, membantu pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan memberikan keleluasaan serta berperan dalam pelestarian budaya daerah setempat. Selain itu perpustakaan umum berfungsi sebagai sarana penyimpanan informasi, sebagai sarana hiburan, rekreasi serta kultural dalam memberikan pengembangan budaya kepada masyarakat setempat.

c. Jenis Koleksi Perpustakaan

Semua jenis perpustakaan mengelola bahan perpustakaan. Pengelolaan bahan pustaka harus selaras dengan visi dan misi lembaga perpustakaan yang dikelola. Bahan pustaka harus lengkap dalam arti Beragam subjek dan memadai besarnya agar dapat menunjang tujuan dan program lembaga induk perpustakaan. Berikut ini jenis koleksi yang seharusnya ada di perpustakaan.

2) Koleksi Referensi (Rujukan)

Koleksi referensi atau rujukan ialah kumpulan bahan pustaka berupa karya-karya referensial, yang disusun sebagai alat konsultasi atau petunjuk mengenai informasi-informasi tertentu. Koleksi rujukan yang dimaksudkan untuk mencari data atau informasi khusus mengenai topik-topik tertentu atau sebagai konsultasi saja. Koleksi ini tidak untuk dibaca seperti buku-buku pada umumnya diperpustakaan, akan tetapi buku referensi ini hanya dapat dibaca ditempat dan tidak data dibawa keluar dari perpustakaan. Jenis-jenis koleksi referensi seperti almanak dan buku tahunan (*yearbook*), buku pegangan (*handbook*) dan manual, buku petunjuk (*directory*), ensiklopedi (*encyclopedia*), kamus, sumber biografi, sumber geografi, bibliografi, indeks, abstrak, dan lainnya (Afrizal, 2019).

3) Bahan Ajar

Bahan ajar dapat diartikan sebagai bahan atau materi pelajaran yang tersusun sistematis, yang dimanfaatkan oleh guru dan siswa dalam melakukan proses pembelajaran. Menurut Widodo dan Jasmadi (dalam Lestari,2013:1), bahan ajar adalah seperangkat

sarana atau alat pembelajaran yang berisikan materi pembelajaran, metode, batasan-batasan, dan cara mengevaluasi yang didesain secara sistematis dan menarik dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu mencapai kompetensi atau subkompetensi dengan segala kompleksitasnya. Dari pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa suatu bahan ajar sebaiknya dirancang dan ditulis dengan kaidah instruksional karena digunakan oleh guru untuk menunjang dan membantu proses pembelajaran (Afrizal, 2019).

4) Terbitan berseri

Terbitan berseri merupakan istilah untuk setiap publikasi yang diterbitkan bagian demi bagian, tidak diterbitkan secara sekaligus, dengan memberikan tanda secara numeric atau kronologis, dan biasanya diterbitkan untuk masa waktu yang tidak ditentukan. Jadi suatu publikasi dapat digolongkan ke dalam terbitan berseri apabila diterbitkan secara berurutan, yang dinyatakan dengan volume, nomor atau bulan, serta tahun. Terbitan berseri diharapkan akan terbit terus dalam jangka waktu yang tidak ditentukan. Koleksi terbitan berseri bertujuan untuk melengkapi informasi yang tidak terdapat dalam bahan ajar dan bahan rujukan. Seperti majalah umum, majalah ilmiah, surat kabar, Koran, dan lain-lain (Afrizal, 2019).

5) Terbitan Pemerintah

Terbitan pemerintah merupakan setiap terbitan yang dicetak atas biaya pemerintah dan badan-badan pemerintah yang pada umumnya berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah-masalah pemerintahan untuk kepentingan umum. Terbitan pemerintah atau badan-badan internasional adalah publikasi atau bahan pustaka yang secara resmi diterbitkan oleh pemerintah, peraturan-peraturan pemerintah, perjanjian, pengumuman, resmi dan lain sebagainya (Afrizal, 2019).

6) Bahan bacaan untuk rekreasi intelektual

Bahan bacaan ini disediakan oleh perpustakaan dalam berbagai media, seperti bentuk elektronik maupun bahan pandang

dengar. Bahan bacaan untuk rekreasi intelektual dapat berupa novel, komik, koleksi fiksi yang sifatnya menghibur pemustaka (Afrizal, 2019).

d. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan

1) Layanan Ruang Baca

Penyediaan ruang baca bagi pemustaka di perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka untuk membaca berbagai jenis bahan bacaan yang ada di perpustakaan. Layanan ruang baca disediakan agar dapat mengantisipasi pemustaka yang datang yang tidak ingin meminjam dan tidak dapat meminjam koleksi perpustakaan, hanya untuk membaca koleksi perpustakaan saja (Rahayu, 2014).

2) Layanan Sirkulasi

Pada layanan sirkulasi ini, pemustaka mendapatkan pelayanan seperti pemustaka dapat meminjam, mengembalikan, memperpanjang pinjaman koleksi, serta pemustaka baru yang akan menjadi anggota perpustakaan dapat menggunakan layanan sirkulasi ini untuk menjadi anggota perpustakaan (Rahayu, 2014).

3) Layanan Referensi

Layanan referensi yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan dengan berbagai sumber informasi referensi yang memuat informasi teknis dan uraian singkat, seperti kamus, ensiklopedi, buku pegangan, direktori, almanak, serta buku tahunan (Rahayu, 2014).

4) Layanan Akses Internet

Selain menyediakan berbagai macam jenis buku di perpustakaan, perpustakaan juga menyediakan layanan internet yang dapat digunakan oleh setiap pemustaka. Dengan adanya layanan internet di perpustakaan, pemustaka dapat mengakses dan mencari berbagai informasi, baik yang bersifat ilmiah maupun hiburan melalui internet (Rahayu, 2014).

5) Layanan Audio Visual

Koleksi elektronik yaitu salah satu jenis koleksi yang ada di perpustakaan. Koleksi perpustakaan elektronik ini dapat berupa, kaset, microfis, microfilm, kaset video, dan CD/DVD ROM serta film-film khususnya film karya masyarakat setempat. Pada layanan ini pemustaka dapat menyaksikan tayangan-tayangan tersebut di ruangan khusus audiovisual yang ada di perpustakaan (Rahayu, 2014).

6) Layanan Penelusuran Literatur (Temu Kembali Informasi)

Pada layanan ini, perpustakaan menyediakan alat pencarian informasi yang dapat memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam menemukan informasi yang dicari. Seperti OPAC, pemustaka dapat menemukan koleksi yang dibutuhkan dengan memasukkan subjek koleksi yang akan dicari, dengan demikian pemustaka akan menemukan informasi apakah koleksi yang dibutuhkannya ada atau tidak (Rahayu, 2014).

7) Layanan Pembaca khusus (Anak, Remaja, dan Penderita cacat)

Layanan ini disediakan oleh perpustakaan umum yang memiliki berbagai macam kelompok pemustaka. Misalnya kelompok pemustaka anak, perpustakaan menyediakan layanan storytelling serta koleksi-koleksi anak seperti komik, buku bergambar, cerita rakyat dan lainnya, serta menyediakan berbagai macam mainan-mainan untuk menarik pemustaka anak untuk datang ke perpustakaan. Selain itu, perpustakaan juga menyediakan koleksi braille untuk pemustaka penderita tuna netra (Rahayu, 2014).

8) Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling ditujukan untuk memberikan layanan perpustakaan kepada pemustaka yang sulit untuk mengakses koleksi ke perpustakaan langsung, sehingga memungkinkannya untuk berkunjung ke perpustakaan sangat sulit. Hal ini dilakukan sebagai upaya dalam mendukung pemerintah dalam memberantas buta huruf sehingga masyarakat Indonesia dapat bebas buta huruf

serta mendapatkan ilmu dan wawasan setara dengan masyarakat lainnya (Rahayu, 2014).

B. Penelitian Yang Relevan

Sebelum melakukan riset, peneliti telah melakukan tinjauan pustaka untuk melihat judul skripsi sebelumnya. Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan yang berhubungan dengan transfer pengetahuan (*transfer of knowledge*).

Pertama, penelitian dengan judul "Transfer Pengetahuan di Perpustakaan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia: Studi Kasus Mengenai Transfer Pengetahuan Karyawan di Perpustakaan Kemenkumham Republik Indonesia" yang disusun oleh Bumi Achmad Ragili pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses *transfer knowledge* yang ada di perpustakaan Kementerian Hukum Hak Asasi Manusia, meliputi sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi dan internalisasi. Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama membahas tentang transfer pengetahuan di perpustakaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya yaitu pada peneliti sebelumnya menggunakan objek transfer informasi sesama karyawan di perpustakaan sedangkan pada penelitian ini proses transfer informasi yang dilakukan antara pustakawan dengan pemustaka,

Kedua, penelitian yang berjudul "Peran Dosen Dalam Transfer Informasi Pada Perkuliahan Mahasiswa Angkatan 2012: Studi Kasus Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang" yang disusun oleh Nellia Ningsih dan Lydia Christiani pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan peran dosen sebagai agen komunikasi ilmiah dalam perkuliahan, sehingga dapat diperoleh gambaran-ataupun pola-pola komunikasi instruksional untuk perkuliahan mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2012. Persamaan antara penelitian dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang men transfer informasi/pengetahuan kepada seseorang. Sedangkan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada penggunaan teori, objek

penelitian dan juga teknik analisis data dimana penelitian sebelumnya menggunakan model *Stake*.

Ketiga, penelitian yang berjudul “Analisis *Knowledge* Transfer pada PT. PLN Distribusi Jawa Barat” yang disusun oleh Masyrifah Ayu Azny pada tahun 2018. Penelitian ini membahas mengenai gambaran *knowledge* transfer di PLN Distribusi Jawa Timur berdasarkan *knowledge transfer life cycle* yang dikemukakan oleh Langley tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif deskriptif, yang memiliki maksud untuk menggambarkan dan memberikan penjelasan *knowledge* transfer di PLN Distribusi Jawa Barat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sudah dikemukakan, pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Pada riset ini peneliti mengamati atau wawancara untuk mengumpulkan data di lapangan. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang memfokuskan pada pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi (Siyoto dan Sodik, 2015).

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat *post positivisme*, berguna untuk meneliti pada situasi obyek yang *real*, pada penelitian ini peneliti merupakan sumber instrument kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih terfokus pada makna daripada generalisasi (Sugiyono,2013) .

Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif, yang memiliki tujuan untuk menguraikan dan menjelaskan sesuatu hal secara nyata. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan Peran Pustakawan dalam *Transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Membuat penjelasan tentang suatu keadaan merupakan tujuan dari penelitian deskriptif.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang di Jl. Urip Sumoharjo No. 532, kelurahan Balai-balai, Kec. Padang Panjang Barat, Kota Padang Panjang, Sumatera Barat. Sedangkan waktu untuk penelitian dilakukan sejak Agustus-November 2021. Alasan peneliti melakukan penelitian di perpustakaan tersebut sebagai tempat penelitian adalah karena peneliti ingin melihat bagaimana proses *transfer of knowledge* yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang.

Tabel 3. 1
Rancangan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu (Bulan)					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Bimbingan Proposal	■	■				
2	Seminar Proposal		■				
3	Revisi Proposal			■	■		
4	Penelitian					■	
5	Mengolah Data					■	
6	Bimbingan Penelitian					■	
7	Munaqasah						■

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu alat yang digunakan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data untuk menyelesaikan masalah penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Menurut Bogdan & Biklen (dalam Mukadis, Dasma dan Ibnu, 2003), penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dilakukan pada latar yang alami (*nature setting*), dimana lebih terfokus pada proses dari pada hasil semata serta memahami makna dari suatu keadaan atau berbagai interaksi dalam situasi yang wajar. Instrument pada penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, bukan melalui kuesioner ataupun tes.

Instrument penelitian pada penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Pengumpulan data yang banyak ditentukan oleh kepahaman peneliti dalam mengamati keadaan yang dijadikan fokus penelitian. Dengan melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, peneliti harus mampu memahami situasi sosial, yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya dengan cara memfoto fenomena, symbol dan tanda yang terjadi atau pun dengan merekam dialog yang terjadi.

D. Sumber Data

Maoleong (2007) menyatakan bahwa sumber data kualitatif merupakan indikasi berupa kata lisan atau tulisan yang diamati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati secara detailnya agar dapat dipahami makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya. Sumber data penelitian kualitatif dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manusia dan bukan manusia (Siyoto dan Sodik, 2015). Dalam pengumpulan data penelitian dapat menggunakan dua sumber yakni, sumber primer dan sumber sekunder.

1. Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari informan. Informan dalam penelitian ini ialah berjumlah 3 orang antara lain Ibu Patmawati, S.IP selaku kepala seksi pengolahan, pelayanan dan pelestarian bahan pustaka, Ibuk Fitri Diane Pratiwi selaku pustakawan, Bapak Jonnedi pustakawan, dan Tasya Monica

2. Sumber Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data yang didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti, seperti dari jurnal, dokumentasi, catatan dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini dikumpulkan berdasarkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber yang dapat direkam atau dicatat yang lalu data yang didapatkan akan diolah peneliti. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh dari dokumen atau catatan yang memiliki keterlibatan dengan objek kajian penelitian, atau data sekunder berasal dari data primer yang telah digarap oleh peneliti sebelumnya. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik untuk mendapatkan data, yaitu teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan perbincangan yang memiliki tujuan tertentu oleh pewawancara yang memberikan pertanyaan dan informan

yang menjawab pertanyaan yang diberikan informan (Praspasetyo,2017). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengutarakan beberapa pertanyaan sesuai dengan pedoman wawancara mengenai proses *transfer of knowledge* pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Metode wawancara peneliti gunakan untuk menggali dan menerima informasi yang lebih mendalam tentang permasalahan yang diteliti.

2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan, penciuman, pendengaran, perabaan dan juga pengecapan. Dalam melakukan observasi dapat dilakukan dengan melakukan pedoman pengamatan, tes, kuesioner, rekaman gambar, dan rekaman suara (Siyoto dan Sodik,2015). Observasi bertujuan untuk menguraikan keadaan yang dipelajari dan aktifitas yang telah terjadi. Kemudian hasil dari observasi tersebut dirangkum menjadi laporan observasi yang berisi deskripsi hal-hal yang diminati secara lengkap dengan keterangan tanggal dan waktu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui dokumen berupa catatan, buku, jurnal, artikel dan lain-lain (Hasibuan, 2017). Hasil penelitian yang didapat melalui wawancara dan observasi akan lebih akurat jika dilengkapi dengan adanya dokumentasi.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan mengorganisasikan data, memilah dan memilih data menjadi satu yang dapat dikelola, mensintesis, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Pada penelitian ini peneliti turun langsung kelapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Jadi analisis data dapat disebut sebagai cara untuk menjelaskan dan mendeskripsikan makna dari data penelitian dengan cara mengumpulkan data sesuai dengan klasifikasi tertentu.

Proses penganalisisan data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data dapat diartikan sebagai merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mencari tema dan pola. Proses reduksi data dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melamhsungkan penelitian untuk mendapatkan inti dari data yang diperoleh dari hasil pencarian data. Melalui proses ini peneliti dapat lebih mudah dalam mengumpulkan banyak data dan menemukan data sesuai dengan yang dibutuhkan.

2. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sitoyo dan Sodik, 2015) penyajian data adalah kumpulan informasi terstruktur yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Penyajiann data ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanan tanpa mengurangi isi dari data tersebut. Pada langkah ini peneliti harus menyusun data yang benar sehingga informasi yang disimpulkan dan akurat.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Pada langkah ini peneliti mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan melakuakn perbandingan antara kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian (Siyoto dan Sodik, 2015).

G. Teknik Keabsahan Data

Uji Kreabilitas atau keabsahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan cara tringulasi data. Tringulasi data dalam pengujian kreabilitas dapat dikatakan sebagai validasi data dari beberapa sumber dengan beragam cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, tringulasi ini terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber bertujuan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mencocokkan data yang telah didapatkan melalui beberapa informan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara memeriksa data yang sama kepada informan dengan menggunakan teknik yang berbeda, misalnya data yang didapatkan melalui wawancara, lalu untuk pengecekan ulang dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi. Jika setelah melakukan pengujian data yang didapatkan berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lanjut bersama informan untuk mendapatkan data yang lebih akurat.

3. Triangulasi Waktu

Waktu merupakan hal yang berpengaruh dalam kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara pada pagi hari akan berbeda dengan data yang didapatkan pada saat siang hari, artinya pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid (Sugiyono, 2013).

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang

Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang, didirikan pada Januari tahun 2008 yang bernaung di bawah Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Padang Panjang. Sebelumnya Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang berada di bawah bagian Dinas Pendidikan Kota Padang Panjang dan berdasarkan peraturan No 18 tahun 2016 tentang perubahan Susunan Organisasi Tata Kerja (STOK) pemerintah daerah, maka Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Padang Panjang berubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Patmawati, Kepala Seksi pengolahan, layanan dan pelestarian bahan pustaka: 08 Juni 2022).

Sejak berdiri sendiri, Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang mulai dibuka untuk masyarakat umum. Untuk mencapai sasara pengguna koleksi dari berbagai kalangan masyarakat secara keseluruhan, lokasi Kantor Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang sangat mudah dijangkau. Sejak bergabung dengan Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang pada tahun 2008 sampai saat ini, perpustakaan umum daerah memiliki 1.884 anggota dengan jumlah kunjungan rata-rata 70 orang/hari, yang berasal dari berbagai kalangan meliputi pelajar dari tingkat SD, SLTP, SLTA, Mahasiswa, PNS, dan kalangan masyarakat umum (Patmawati, Kepala seksi pengolahan, layanan dan pelestarian bahan pustaka: 08 Juni 2022).

Saat ini Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang memiliki koleksi buku sejumlah 25.814 eksemplar, yang berasal dari pembelian APBD Pemerintah Kota Padang Panjang dan bantuan dana APBN dari Perpustakaan Nasional melalui Dana *Block Grant* yang di salurkan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Alhamdulillah sekarang Kota Padang Panjang telah memiliki gedung perpustakaan yang persentatif dan bertambahnya pengunjung setiap harinya, baik jumlah maupun kelompoknya. Perpustakaan Umum Daerah

Kota Padang Panjang terus berbenah diri, baik dari koleksi yang dimiliki maupun fasilitas yang disediakan untuk memberikan kenyamanan pemustaka yang datang ke Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang (Patmawati, Kepala seksi pengolahan, layanan dan pelestarian bahan pustaka).



Gambar 4. 1
Perpustakaan Umum daerah Kota Padang Panjang
Sumber: Peneliti, 08 Juni 2022

4. Kemajuan Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang

Kota Padang Panjang sebagai Kota Literasi oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang pertama di Provinsi Sumatera Barat pada tanggal 5 Mei 2018 yang memberikan dampak positif terhadap masyarakat kota. *Branding* Kota Literasi yang disandang Kota Padang Panjang mendorong Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang untuk menjadi salah satu *pilot project* model dalam literasi berbasis inklusi sosial yang dicanangkan oleh Presiden Republik Indonesia Ir. H. Joko Widodo pada tahun 2018. Perkembangan Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang dapat dilihat pada satu tahun terakhir dengan berkembangnya kampung-kampung literasi yang hampir ada di setiap kelurahan yang ada di Kota Padang Panjang (Patmawati, Kepala seksi pengolahan, layanan dan pelestarian bahan pustaka).

Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang juga menyelenggarakan kegiatan festival literasi dengan bentuk kegiatan pengukuhan bunda literasi Kota Padang Panjang, lomba kampung literasi, lomba perpustakaan sekolah dan kelurahan terbaik 2019 di tingkat Kota Padang Panjang, lomba baca puisi tingkat Sumatera, lomba mewarnai tingkat TK dan SD, kelas mendongeng untuk anak dan orang tua, bedah buku *workshop* literasi digital (Patmawati, Kepala seksi pengolahan, layanan dan pelestarian bahan pustaka).

Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang terus meng-*upgrade* diri dalam hal penyediaan fasilitas serta layanan, adapun layanan yang disediakan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang meliputi layanan sirkulasi, informasi dan referensi, layanan ruang anak, layanan audio visual, layanan warintek, layanan wifi gratis, penyediaan kelas dongeng, teater, menulis dan *storytelling* secara gratis setiap hari minggu, layanan perpustakaan keliling, *BI Corner*, *HAMKA Corner* dan layanan taman baca. Dari segi fasilitas gedung Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang sedang melaksanakan kegiatan rehabilitasi gedung layanan agar pengunjung merasa nyaman berada dalam perpustakaan dan pada akhirnya hal ini dapat membangkitkan minat para masyarakat untuk menjadikan perpustakaan tempat yang dikunjungi (Patmawati, Kepala seksi pengolahan, pelayanan dan pelestarian bahan pustaka).

5. Visi dan Misi Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang

a. Visi

Mewujudkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai pusat informasi, dokumentasi yang berbasis IT guna menuju kejayaan Kota Padang Panjang sebagai kota tujuan wisata, sastra, sejarah, budaya pada tahun 2022.

b. Misi

- 1) Meningkatkan budaya baca untuk mewujudkan masyarakat literasi.
- 2) Pengembangan SDM Perpustakaan dan Kearsipan yang professional dan kompeten.
- 3) Mewujudkan masterplan wisata literasi.

- 4) Menjadikan perpustakaan daerah sebagai tempat berkegiatan masyarakat.
- 5) Mewujudkan Perpustakaan dan Kearsipan berbasis IT.
- 6) Meningkatkan penyelamatan dan pelestarian arsip sebagai memori daerah.
- 7) Melengkapi koleksi naskah kuno, arsip statis sejarah dan arsip vital yang kredibel.
- 8) Mewujudkan pengelolaan arsip yang sesuai dengan aturan yang berlaku di seluruh OPD di Kota Padang Panjang.
- 9) Mewujudkan gerakan nasional sadar tertip arsip.
- 10) Menyelenggarakan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan berbasis ISO 9001 dan ISO 27001.
- 11) Mewujudkan Diorama Kota Padang Panjang 2022
- 12) Mewujudkan Monumen Literasi Kota Padang Panjang sebagai Ikon Kota Padang Panjang
- 13) Meningkatkan pelayanan pemustaka dan pengguna arsip guna mendukung kegiatan penelitian dan wisata sastra dan sejarah (Patmawati, Kepala seksi pengolahan, layanan dan pelestarian bahan pustaka: 08 Juni 2022).

6. Pelaksanaan Kegiatan Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang

- a. Melaksanakan lomba puisi, bercerita, dan menggambar
- b. Melaksanakan pembinaan perpustakaan ke sekolah dan kelurahan
- c. Melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan pengelolaan perpustakaan kelurahan dan sekolah. Lapak baca antar kelurahan dan sekolah-sekolah se-Kota Padang Panjang
- d. Kelas kratif setiap hari minggu seperti kelas dongeng, kelas menulis, kelas *storytelling*, dan kelas teater.
- e. Pemutaran film di kelurahan dan sekolah se Kota Padang Panjang
- f. Melaksanakan sosialisasi peningkatan SDM dan Keterampilan masyarakat
- g. Membentuk kampung literasi

- h. Menerbitkan majalah tentang kegiatan di perpustakaan (Patmawati, Kepala seksi pengolahan, layanan dan pelestarian bahan pustaka: 08 Juni 2022)

7. Sarana dan prasarana Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang

Sumber daya pendukung berupa sarana dan prasarana Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang secara umum masih sangat kurang dan sangat terbatas, ditinjau dari sudut luasnya wilayah pembinaan maupun operasional kerjanya. Dalam bagian ini, hanya terbatas mengemukakan sarana dan prasarana yang paling banyak berperan dan sangat penting dalam mendukung pelaksanaan kegiatan serta tugas rutin Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang. Di bawah ini jenis-jenis sarana dan prasarana Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang sebagai berikut.

Tabel 4. 1
Sarana dan Prasarana Perpustakaan

No	Nama barang	Jumlah
1.	Kendaraan Dinas Perorangan a. Station Wagon b. Mini Bus	3 1
2.	Kendaraan Dinas Roda Dua a. Sepeda Motor	7
3.	Alat Kantor a. Mesin Ketik b. Mesin Ketik Manual Standar (14 - 16)	2 2
4.	Alat Penyimpanan Perlengkapan Kantor a. Lemari Besi/Metal b. Kulkas c. Rak Besi/Metal d. Rak Kayu e. Filling Besi/Metal f. Band Kas g. Kardek Kayu h. Lemari Makan	2 1 5 7 5 1 2 4

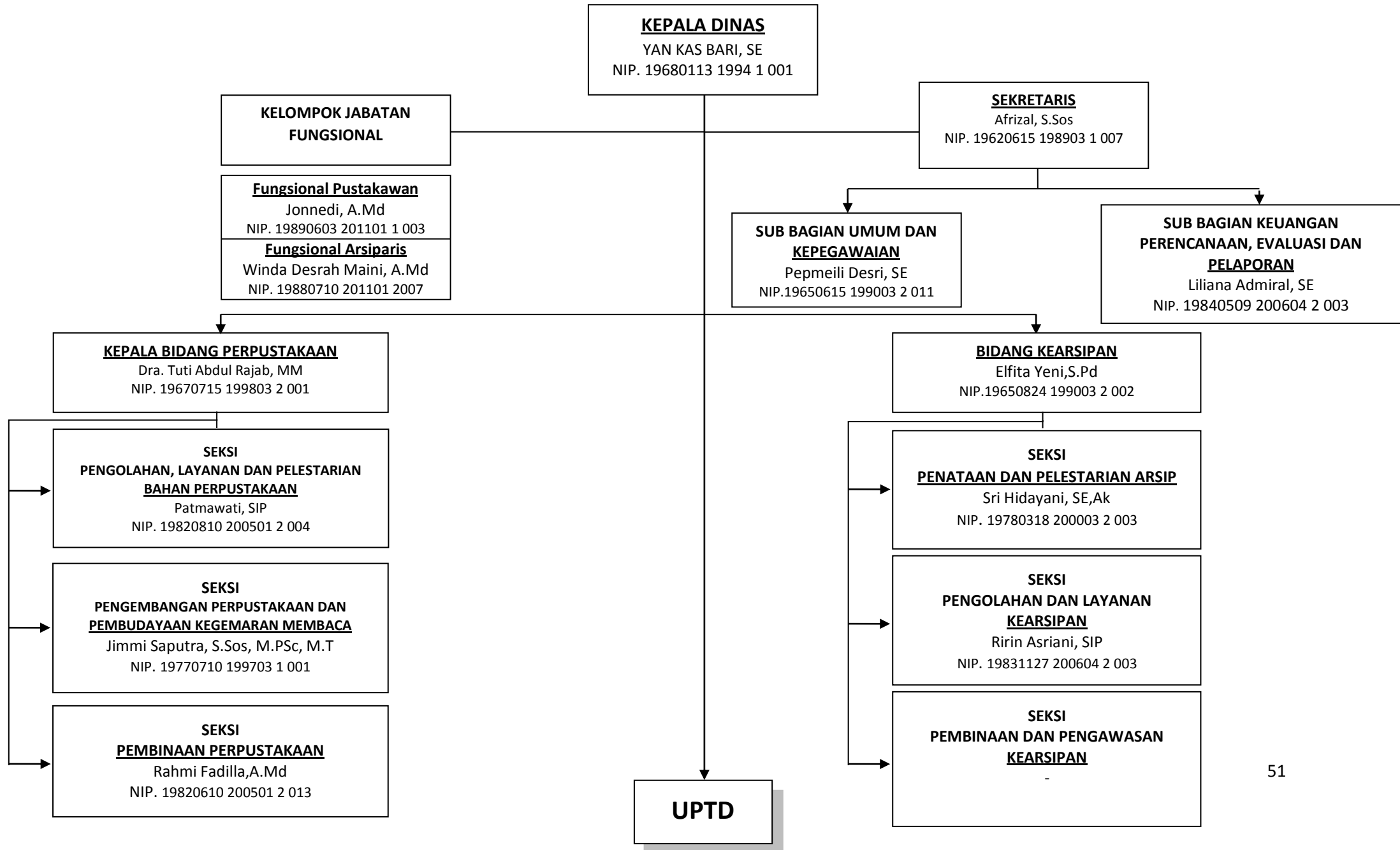
5.	Alat Kantor Lainnya a. Proyektor b. Alat Penghancur Kertas c. Papan Nama Instansi d. Papan Tulis e. Mesin Absensi f. Alat Pemotong Kertas g. Uninterruptible Power Supply (UPS) h. Meja Biro i. Generator Set j. Mesin Potong Rumput k. Meja Baca	1 3 1 1 1 3 2 1 1 16
6.	Meubiler a. Lemari Kayu b. Rak Kayu c. TV d. Meja Kayu/Rotan e. Meja Rapat f. Meja Panjang g. Kursi Tamu h. Kursi Putar i. Kursi Biasa j. Loker Katun k. Tikar l. Tenda m. Sofa n. Rak Buku	6 1 1 4 1 4 3 3 1 2 2 1 1 10
7.	Alat Pembersih a. Mesin Pengisap Debu	2
8.	Alat Dapur a. Kompor Minyak b. Alat Dapur Lainnya	2 1
9.	Alat Rumah Tangga Lainnya (<i>home use</i>) a. Televisi b. Loudspeaker c. Microphone d. Tangga Lipat e. Mimbar/Podium f. Gorden g. Karpet	2 1 1 1 1 1 2
10.	Alat Pemadam Kebakaran a. Tabung Api	1

11.	Komputer	8
12.	Personal Komputer a. P.C. Unit b. Laptop c. <i>Note Book</i>	18 6 2
13.	Peralatan Komputer a. <i>Hardisk</i> b. UPS	1 2
14.	4 Peralatan Mini Komputer a. <i>Printer</i> b. Scanner	6 4
15.	Peralatan Personal Komputer a. Monitor b. <i>Printer</i>	1 3
16.	Peralatan Jaringan a. <i>Server</i> b. <i>Router</i>	1 1
17.	Meja Kerja Pejabat a. Meja Kerja Pejabat Eselon IV b. Meja Pejabat Struktural	15 1
18.	Kursi Pejabat a. Kursi Pejabat b. Kursi Tamu c. Kursi Tamu Eselon	2 1 1
19.	Lemari dan Arsip Pejabat a. Lemari Arsip Galeri Arsip b. Lemari Buku untuk Perpustakaan	1 5
20.	Alat Studio dan Alat Komunikasi a. Proyektor + Attachment b. Sound System c. Microphone/Wireless Mic d. Professions Sound System e. Tape f. Peralatan Studio lainnya g. Micro Film h. Kamera Digital i. Mesin Barcode	4 1 2 1 5 1 1 1 1
21.	Alat Komunikasi a. Handy Talky (HT) b. Alat Komunikasi Sosial lainnya	2 1

22.	Alat Laboratorium a. Alat Peraga b. Alat Labor Lingkungan Hidup	1 1
23	CCTV	1
24	Monumen a. Prasasti	1

Sumber: Patmawati, kepala seksi pengolahan, layanan dan pelestarian bahan pustaka: 14 April 2022

8. Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang



B. Temuan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memaparkan hasil penelitian mengenai peran pustakawan dalam *transfer of knowledge* kepada pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Dalam memperoleh data penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini, yang menjadi informan dalam penelitian ini kepala seksi pengolahan, layanan dan pelestarian bahan pustaka, pustakawan dan pemustaka. Alat penelitian yang digunakan untuk mempermudah peneliti dalam pengumpulan data dalam penelitian yaitu catatan lapangan (*field notes*) dan pedoman wawancara sebagai panduan untuk menanyakan permasalahan mengenai proses *transfer of knowledge* pustakawan kepada pemustaka dan kendala/hambatan yang terjadi serta upaya dalam meminimalisir hambatan dalam *transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan persiapan sebelum melakukan penelitian seperti membuat catatan lapangan (*field notes*), pedoman wawancara, alat tulis, *handphone*, melihat lokasi penelitian serta meminta data-data yang terkait dengan kebutuhan penelitian. Selama waktu penelitian, peneliti melakukan berbagai kegiatan dimulai dengan penyusunan prososal, pembuatan sub fokus penelitian dan lain sebagainya. Pada penelitian ini peneliti memperoleh tiga (4) orang yang menjadi subjek dalam penelitian.

Sebagaimana yang diketahui bahwa tujuan penelitian yang telah peneliti kemukakan pada bab 1 pendahuluan, diantaranya penelitian ini bertujuan secara umum untuk mengetahui tentang proses *transfer of knowledge* pustakawan kepada pemustaka, hambatan yang terjadi serta upaya dalam meminimalisir hambatan dalam *transfer of knowledge*. Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti menguraika/mendeskripsikan menjadi beberapa bagian, sebagai berikut.

1. Proses *Transfer Knowledge* Pustakawan Kepada Pemustaka Di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai proses *transfer of knowledge* pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang diperoleh data sebagai berikut:

a. Model *Sosialization*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan proses *transfe of knowledge* pustakawan kepada pemustaka. Menurut Ibuk Patmawati selaku informan 1, berpendapat bahwa:

“Perpustakaan melakukan transfer pengetahuan salah satunya dengan cara seminar, tetapi seminarnya ini dalam bentuk praktek. Seperti kemaren seminar yang diadakan yaitu pelatihan *make up* yang diadakan di perpustakaan untuk mendekatkan diri kepada masyarakat yang menjadi narasumber dari pelatihan adalah tenaga perpustakaan yang memiliki potensi di bidang tersebut. Jadi lebih ke peningkatan kesejahteraan masyarakat berupa kegiatan praktek. Seperti menanam cabe yang dipraktekkan yang nantinya dapat menghasilkan uang, kalau seperti kegiatan keagamaan masih dibidang belum pernah dilakukan (Patmawati, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022)”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan dua informan Fitri Diane Pratiwi selaku informan 2 dan Jonnedi selaku informan 3 yang berpendapat sama bahwa:

“Kalau untuk khusus pemustaka kita ada melakukan bimbingan kepada pemustaka di setiap pemustaka yang datang berkunjung ke Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Dengan adanya bimbingan pemustaka tentunya akan memahami dan mengetahui apa saja layanan dan fasilitas yang ada disini dan juga pemustaka akan lebih mudah dalam menemukan buku-buku yang dicari di perpustakaan”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengetahui bahwa kegiatan transfer pengetahuan yang dilakukan perpustakaan seperti diadakannya seminar dalam bentuk praktek, seperti yang seminar yang diadakan pada tanggal 08 Juni 2022 dengan melakukan pelatihan *make*

up yang dilakukan perpustakaan untuk mendekatkan diri kepada masyarakat yang menjadi narasumber dari pelatihan ini yaitu berasal dari tenaga perpustakaan (pustakawan) sendiri yang memiliki kemampuan serta potensi di bidang tersebut. Selain itu perpustakaan juga memberikan bimbingan pemakai (*user education*) kepada pemustaka dengan menjelaskan pemanfaatan layanan serta fasilitas yang ada di perpustakaan seperti penggunaan aplikasi Inlislite yang dapat mempermudah pemustaka dalam mencari informasi di perpustakaan.

b. Model *Eksternalization*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Patmawati selaku informan 1, mengatakan bahwa:

“Cara menjalin komunikasinya dengan berusaha melayani dengan sebaik mungkin. Kalau untuk pemustaka umum biasan aja, jika ada yang bertanya makan akan terjalin komunikasi antar pustakawan dengan pemustaka. Kalau memang pemustaka tersebut memerlukan bantuan akan dibantu oleh pustakawan, sekarang ini pemustaka banyak yang mandiri, seperti mencari-cari koleksi yang dibutuhkan apalagi di perpustakaan juga tersedia bantuan OPAC yang dapat memudahkan pemustaka dalam menemukan koleksi tanpa memerlukan bantuan pustakawan, kecuali dengan mengambil buku di rak yang tinggi misalnya, itu juga bukan mentransfer pengetahuan namanya hanya menolong mengambil buku di rak saja (Patmawati, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Selanjutnya menurut Ibu Fitri Diane Pratiwi selaku informan 2 mengatakan bahwa:

“Peran pustakawan disini sangat penting, karena dari disitulah pustakawan bisa mentransfer ilmunya kepada pemustaka. Jadi intinya disini pustakawan harus *update* data, *update* informasi, *update* ilmu. Selain itu pustakawan juga harus meng-*upgrade* dirinya seperti misalnya pustakawan mengikuti pelatihan seperti mengikuti seminar, webinar, workshop, dan diklat yang dapat meng-*upgrade* dirinya. Jadi informasi dan pengetahuan yang didapatkan tersebut dapat ditransferkan kepada pemustaka (Fitri Diane Pratiwi, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Selanjutnya menurut Bapak Jonnedi selaku informan 3 yang berpendapat bahwa:

“Sebagai pustakawan kita tentu menyediakan fasilitas sarana dan prasarana dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Menjaga hubungan dengan pemustaka kita harus mengetahui bagaimana kebutuhan pemustaka tersebut dapat terpenuhi semaksimal mungkin. Jadi kami menggunakan sarana temu kembali buku dengan menggunakan OPAC digital pada aplikasi Inlislite dan juga kami juga melayani kunjungan pemustaka mengenai koleksi referensi yang dijadikan sebagai rujukan untuk menuntaskan skripsi dan kegiatan-kegiatan lainnya. Itu salah satu pendekatan yang dilakukan pustakawan kepada pemustaka (Jonnedi, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat mengetahui bahwa pustakawan menjalin komunikasi dengan pemustaka yaitu dengan berusaha melayani sebaik mungkin. Kebanyakan pemustaka yang datang ke perpustakaan memiliki sikap yang mandiri tanpa berkomunikasi dengan pustakawan, jadi pustakawan juga harus aktif dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Pustakawan yang memiliki peran penting dalam transfer pengetahuan kepada pemustaka dengan memiliki banyak data, informasi serta pengetahuan yang akan di berikan kepada pemustaka, dengan demikian pustakawan dapat menjalin komunikasi dengan pemustaka dengan membagikan pengetahuan yang dimilikinya. Selain itu pemustaka harus mengetahui bagaimana kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi semaksimal mungkin.

c. Model *Combination*

Hasil wawancara dengan Ibu Patmawati selaku informan 1, mengatakan bahwa:

“Untuk mengaplikasikan pengetahuan kedalam bentuk produk perpustakaan juga ada mengeluarkan produk seperti jurnal dan majalah. Kalau untuk yang khusus dari perpustakaan ada mengeluarkan seperti buku dan majalah yang memang dari perpustakaan sendiri seperti majalah tambo (Patmawati, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022

Selanjutnya menurut ibu Fitri Diane Pratiwi selaku informan 2, mengatakan bahwa:

“Kalau untuk di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang belum ada mengaplikasikannya kedalam bentuk jurnal-jurnal, tetapi yang ada disini kayak karya ilmiah dari OPD lain atau mahasiswa yang memberikannya secara wakaf. Tetapi untuk majalah itu merupakan terbitan berseri dan itu pun isinya juga kegiatan-kegiatan yang ada di perpustakaan. Kalau karya tulis ilmiah lainnya seperti skripsi bisa dikembangkan dan digunakan oleh mahasiswa lainnya atau pemustaka yang bisa dijadikan sebagai bahan referensi. Jadi kalau jurnal dan e-jurnal karya yang khusus dari perpustakaan itu sendiri belum ada, tapi kalau ada pun itu merupakan karya sendiri (pribadi) seperti punya saya yang telah diakui oleh IPI yang telah dibukakan pula oleh Warta Perpustakaan yang jika sudah dicetak nantinya bisa diwakafkan yang dijadikan koleksi di perpustakaan ini (Fitri Diane Pratiwi, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Lebih lanjut menurut Bapak Jonnedi selaku informan 3, mengatakan bahwa:

“Kita juga ada melakukan pencetakan buku karya penulis-penulis di Kota Padang Panjang. Salah satunya untuk menambah karya-karyanya. Dan juga kiat melakukan pembuatan alih media yaitu kita melakukan alih media buku menjadi elektronik, kita melakukan *scan* buku kedalam bentuk CD seperti buku-buku kuno. Dan juga untuk koleksi digital melakukan menceritakan kembali buku yang nantinya dimasukkan ke YT atau sosial media lainnya (Jonnedi, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat mengetahui bahwa perpustakaan membuat/mengaplikasikan pengetahuan perngetahuan di perpustakaan kedalam sebuah produk yang dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran bagi pemustaka seperti majalah tambo, melakukan alih media buku menjadi elektronik seperti buku-buku kuno serta koleksi digital dengan menceritakan kembali buku yang akan di *upload* ke media YT.

d. Model *Internalization*

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibuk Patmawati selaku informan 1, mengatakan bahwa:

“Sebagai standar kualitas pelayanan setiap perpustakaan memang harus punya standar pelayanan *publish*, standar pelayanan prima memang harus ada dan untuk mengevaluasi itu setelah akhir tahun biasanya ada menyebarkan instrumen kepada pemustaka untuk mengetahui puas atau tidak pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan yang nantinya akan dibikin indeksnya tentang laporan kepuasan pemustaka (Patmawati, Jumat 10 Juni 2022).”

Sedangkan Ibuk Fitri Diane Pratiwi selaku informan 2, mengatakan bahwa:

“Kalau dari Perpustakaan daerah sendiri merujuk pada Perpustakaan Nasional karena disitu induknya, segala peraturan juga merujuk pada Perpustakaan Nasional. Tetapi tidak menutup kemungkinan kita memiliki kebijakan sendiri seperti jam operasional, pengadaan buku, dan sarana prasarana yang berasal dari perpustakaan sendiri (Fitri Diane Pratiwi, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Selanjutnya Bapak Jonnedi selaku informan 3 mengatakan bahwa:

“Untuk memberikan layanan terbaik, tentu kita harus belajar dan tidak mau ketinggalan dengan kota-kota lain. Kita ada melakukan kegiatan yang namanya studi tiru atau pelatihan keluar daerah sebagaimana perpustakaan yang terjadi di luar sana dan juga melakukan diklat-diklat tentang bagaimana perkembangan perpustakaan (Jonnedi, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Berdasarkan wawancara peneliti dapat mengetahui bahwa yang menjadi standar kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang khususnya dalam transfer pengetahuan yaitu dapat dilihat dari hasil penyebaran instrument yang diberikan kepada pemustaka untuk mengetahui apakah pemustaka merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, sebagai standar kualitas pelayanan perpustakaan juga merujuk kepada perpustakaan nasional yang tidak menutup kemungkinan bahwa perpustakaan juga memiliki kebijakan

sendiri seperti jam operasional, pengadaan buku dan juga sarana dan prasarana di perpustakaan.

Selain itu perpustakaan juga mengikuti kegiatan studi tiru ke perpustakaan lain agar tidak ketinggalan dengan perpustakaan lain dan juga melakukan diklat-diklat yang berhubungan dengan perkembangan perpustakaan.

2. Hambatan pustakawan dalam *transfer knowledge* kepada pemustaka

Hasil wawancara dengan Ibuk Patmawati selaku informan 1 menyebutkan bahwa:

“Hambatannya kadang pemustaka yang datang ke perpustakaan tidak bertanya atau tidak melakukan komunikasi dengan pustakawan, pustakawannya juga terbilang masi kurang tenaganya juga berkurang. Dan pengunjung juga tidak ada berbicara untuk mendapatkan bantuan kepada pemustaka hanya saja mengambil dan mencari koleksi sendiri. Tetapi kalau transfer pengetahuan melalui kegiatan juga bisa dilakukan, tetapi juga anggaran dana yang dibutuhkan juga harus banyak, jadi perpustakaan jadi tidak sanggup untuk mendatangkan narasumber-narasumber untuk melakukan kegiatan di perpustakaan karena kurangnya anggaran yang ada. Pustakawan disini juga tidak semua memiliki potensi-potensi untuk menjadi narasumber, seperti kegiatan *make up* yang diadakan pada tanggal 8 juni kemaren yang menjadi narasumbernya sendiri yaitu petugas pustakawan disini karena dia memiliki ilmu dan pengetahuan yang bisa ditransferkannya kepada pemustaka. Seperti kegiatan memasak mungkin bisa dilakukan tetapi tidak mungkin pustakawan bisa menguasai semuanya, mau tidak mau pasti membutuhkan biaya untuk mengundang narasumber dari luar, dan juga perpustakaan juga tidak memiliki dana yang banyak untuk kegiatan tersebut, itu juga termasuk kendala dalam transfer pengetahuan. Dan juga tergantung kreativitas pustakawannya yang mau berkomunikasi dengan pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang (Patmawati, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Sedangkan menurut Ibuk Fitri Diane Pratiwi selaku informan 2 menyatakan bahwa:

“Hambatannya yaitu diri sendiri. Karena tidak tahu informasi. Gak mungkin pemustaka tersebut disuruh untuk mencari informasinya sendiri sehingga pemustaka tidak mendapatkan informasi yang

dibutuhkan di perpustakaan. Akhirnya pemustaka akan malas untuk berkunjung jika informasi yang ia butuhkan bisa dicari atau didapatkannya melalui internet dan tidak menghabiskan tenaga dan waktu untuk harus pergi ke perpustakaan (Fitri Diane Pratiwi, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Selanjutnya menurut Bapak Jonnedi selaku informan 3 menyebutkan bahwa:

“Yang menjadi halangan/hambatan salah satunya yaitu ketersediaan sarana buku yang disediakan untuk pemustaka karena dengan bergulirnya waktu bahan pustaka tentunya mengalami pembaruan terus dan untuk ilmu pengetahuan akan terus berkembang artinya perpustakaan harus melakukan pembaruan buku untuk memenuhi transfer ilmu kepada pemustaka (Jonnedi, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengetahui bahwa yang menjadi hambatan dalam transfer pengetahuan kepada pemustaka salah satunya yaitu pemustaka yang mandiri, pemustaka yang tidak mau berinteraksi dan bertanya kepada pustakawan. Kebanyakan pemustaka yang mencari informasi di perpustakaan sendiri dengan bantuan OPAC, tenaga pustakawan juga terbilang masih kurang. Anggaran dana yang ada di perpustakaan juga terbilang kurang untuk perpustakaan melakukan transfer pengetahuan seperti mengadakan seminar dan *workshop*.

Diri sendiri juga menjadi hambatan bagi pustakawan dalam mentransfer pengetahuan, sebagai pustakawan yang harus memiliki informasi, pengetahuan, ilmu yang lebih untuk dapat mentransfer pengetahuan kepada pemustaka. Selain itu yang menjadi hambatan dan kendalanya ada pada ketersediaan koleksi baru di perpustakaan, karena seiring berjalannya waktu, perkembangan ilmu dan pengetahuan akan terus berkembang.

3. Upaya dalam menghadapi kendala dalam *transfer of knowledge*

Hasil wawancara dengan Ibuk Patmawati selaku informan 1 menyebutkan bahwa:

“Upaya yang dilakukan mungkin bisa untuk penambahan tenaga pustakawan untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka dan juga beragam ilmu yang dimiliki pustakawan, karena tidak semua pustakawan memiliki potensi di bidang ilmu tertentu dalam menjawab dan melayani pemustaka yang berkunjung semakin banyak tenaga pemustaka juga semakin bagus pelayanannya semakin banyak program kegiatan yang dilakukan. dan penambahan anggaran dana perpustakaan yang nantinya berguna untuk mentransfer pengetahuan kepada pemustaka dengan mendatangkan narasumber-narasumber dari luar (Patmawati, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).

Sedangkan menurut Ibuk Fitri Diane Pratiwi selaku informan 2 menyatakan bahwa:

“Upaya yang dilakukan pustakawan intinya kita sebagai pustakawan yang dikenal sebagai pusat data, pusat ilmu. Jadi kita sebagai pustakawan harus *upgrade* diri dengan cara ikut sosialisasi, mengikuti webinar yang gak bayar tapi ilmunya kita dapat, ikut BIMTEK, seminar, *workshop*, banyak kegiatan yang bisa kita ikuti untuk menambah ilmu kita dan intinya rajin membaca. Misalnya pemustaka datang menanyakan pendapat kita tentang novel bagus atau tidak cerita dalam novel tersebut? Bagaimana kita mengetahuinya sedangkan kita tidak membaca novel tersebut. Sebagai pustakawan harus memiliki ilmu dan pengetahuan lebih yang nantinya pemustaka bertanya kepada kita, pustakawannya *zonk* atau informasinya setengah-setengah jadi gak nyambung jadi pemustaka sia-sia dan kecewa datang ke perpustakaan karena informasi yang didapatkannya tidak pasti pemustaka. Pustakawan harus rajin membaca selain untuk dirinya sendiri juga dapat ilmu yang didapatkan bisa di bagikan kepada pemustaka. Jadi pustakawan harus meng *upgrade* dirinya sendiri (Fitri Diane Pratiwi, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Jonnedi selaku informan 3 menyebutkan bahwa:

“Jadi dari hambatan tersebut upaya yang dilakukan harus menyediakan dan memenuhi ketersediaan buku-buku yang dibutuhkan pemustaka sesuai dengan perkembangan ilmu-ilmu pengetahuan (Jonnedi, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

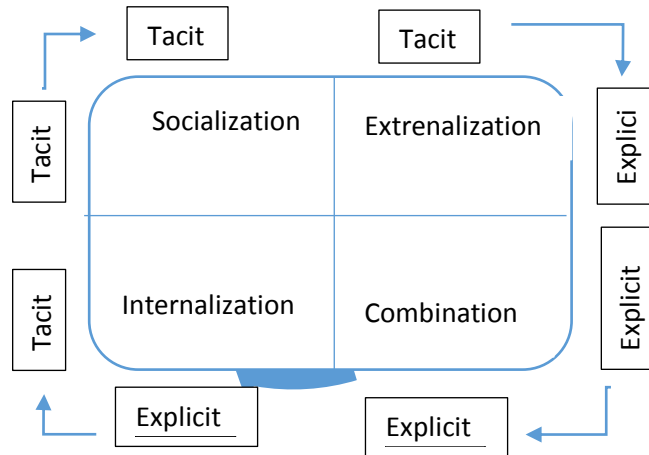
Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengetahui bahwa upaya yang dilakukan pustakawan dalam menghadapi kendala dalam transfer pengetahuan adalah dengan penambahan tenaga pustakawan agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka serta penambahan dana anggaran untuk melakukan kegiatan transfer pengetahuan seperti mengadakan seminar dan lain-lain. Selanjutnya sebagai pustakawan harus meng *upgrade* diri dengan mengikuti seminar, *workshop* dan lainnya tentang perpustakaan untuk meningkatkan perpustakaan yang lebih baik lagi. Serta penambahan kelengkapan koleksi juga dapat menunjang proses transfer pengetahuan di perpustakaan.

C. Pembahasan

1. Proses *Transfer of Knowledge* Kepada Pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang

Transfer knowledge pustakawan dapat mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh pemustaka. Terkait dengan proses *transfer knowledge* pustakawan dapat menggunakan konsep atau model transfer pengetahuan dengan konsep SECI (Sosisialisasi, eksternalisasi, kombinasi, dan internalisasi) seperti yang dijelaskan oleh Nonaka and Nishiguci (dalam Wahid: 2016,10)

SECI model (Nonaka and Takeuchi)

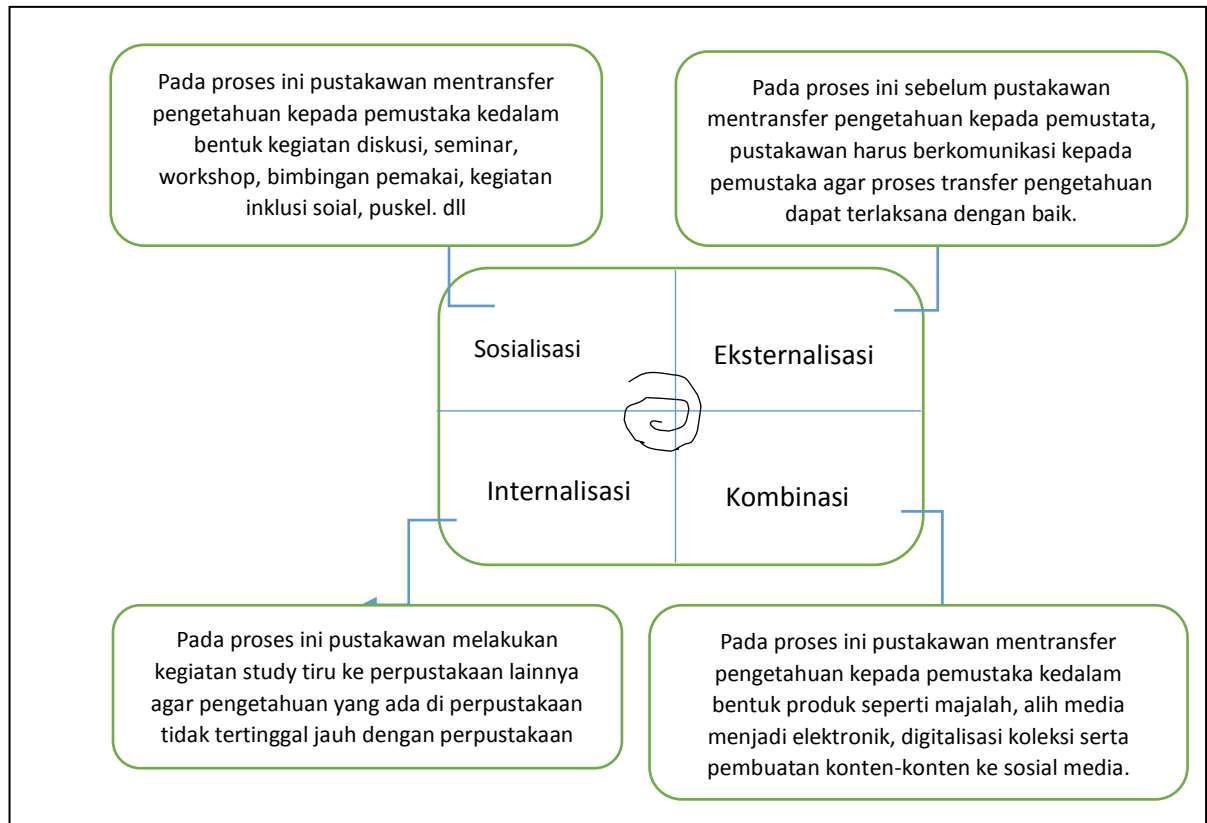


Gambar 4. 2 Model SECI

Keterangan:

- a. Sosialisasi, berbagi pengalaman untuk menciptakan pengetahuan *tacit* melalui interaksi serta pengalaman langsung
- b. Eksternalisasi yaitu pengartikulasian pengetahuan *tacit* ke pengetahuan *explicit* melalui dialog dan refleksi
- c. Kombinasi, yaitu proses memadukan sistem konsep pengetahuan *explicit* ke system pengetahuan melalui jaringan
- d. Internalizsasi, pengetahuan eksplisit diwujudkan menjadi pengetahuan tacit. Pengetahuan ini digambarkan ke dalam bentuk dokumen atau cerita lisan.

Berdasarkan teori diatas, dan didukung data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan ketiga informan bahwa hasil penelitian ini sudah sesuai dengan teori yang diterapkan dalam teori tersebut. Sehingga hasil



penelitian ini menunjukkan bahwa yang menyatakan bahwa proses *transfer of knowledge* di perpustakaan dengan cara sebagai berikut:

Penerapan *Transfer of Knowledge*

Gambar 4. 3 Penerapan *Transfer Of Knowledge* Di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang

a. Model *Socialization*

Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang melakukan kegiatan seminar dalam bentuk praktek, pelatihan, *workshop*, gerakan gemar membaca dalam melakukan transfer pengetahuan kepada pemustaka untuk

mendekatkan diri kepada masyarakat. Bimbingan pemustaka (*user education*) juga diberikan oleh pustakawan dalam berbagi pengetahuan kepada pemustaka terutama kepada pemustaka baru dalam menggunakan dan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Fitri Diane Pratiwi selaku pustakawan (Jumat, 08 Juni 2022) menyatakan bahwa:

“Kegiatan dalam *transfer knowledge* ini biasanya seperti seminar atau yang sering dilakukan disini *workshop* tentang Inlislite untuk pemustaka baru (bimbingan pemakai) bagaimana cara menggunakan serta pengaplikasian aplikasi Inlislite di perpustakaan”

Sejalan dengan hal tersebut, menurut Bapak Jonnedi selaku (10 Juni 2022) menyatakan bahwa:

“Kita juga ada melakukan kegiatan diskusi ataupun kegiatan yang dijadikan sebagai media transfer pengetahuan/ilmu dan juga kita juga mendatangkan narasumber dari perpustakaan nasional untuk menambahnya narasumber untuk kegiatan pelatihan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Kalau untuk khusus pemustaka kita ada melakukan bimbingan kepada pemustaka di setiap pemustaka yang datang berkunjung ke Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Dengan adanya bimbingan pemustaka tentunya akan memahami dan mengetahui layanan dan fasilitas yang ada disini dan juga pemustaka akan lebih mudah dalam menemukan buku-buku yang dicari di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang”.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan pemustaka yang mengatakan bahwa:

“Kegiatan sosialisasi yang diadakan seperti seminar, perpustakaan keliling, diskusi dengan pustakawan dan ada juga kegiatan pelatihan-pelatihan”

Transfer pengetahuan yang dilakukan perpustakaan umum kota padang panjang dilihat dari model sosialisai dilakukan dengan mengadakan kegiatan seperti pelatihan, bimbingan pemakai, *workshop*, gerakan gemar

membaca, kegiatan inklusi sosial, *storytelling* perpustakaan keliling agar informasi yang ada di perpustakaan dapat dibagikan kepada *stakeholder* yang dilakukan dalam bentuk kegiatan bukan dalam bentuk pencarian koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan.



Gambar 4. 4
Kegiatan transfer knowledge berupa diskusi dan pelatihan *make up*

b. Model *Eksternalization*

Pustakawan di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang berperan penting dalam melakukan transfer pengetahuan kepada pemustaka. Sebagai pustakawan harus memiliki pengetahuan, ilmu, data dan informasi lebih yang akan dibagikan kepada pemustaka nantinya. Selain itu pustakawan harus aktif bertanya untuk mengetahui kebutuhan pemustaka agar terjadinya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka di perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Patmawati, menyatakan bahwa:

“Cara menjalin komunikasinya dengan berusaha melayani dengan sebaik mungkin. Kalau untuk pemustaka umum biasanya langsung mencari koleksinya di rak sendiri, jika ada yang bertanya maka akan terjalin komunikasi antar pustakawan dengan pemustaka. Kalau memang pemustaka tersebut memerlukan

bantuan akan dibantu oleh pustakawan (Patmawati, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Sejalan dengan hal tersebut, Bapak Jonnedi selaku pustakawan menyatakan bahwa:

“Sebagai pustakawan kita tentu menyediakan fasilitas sarana dan prasarana dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Menjaga hubungan dengan pemustaka kita harus mengetahui bagaimana kebutuhan pemustaka tersebut dapat terpenuhi semaksimal mungkin.”

Transfer pengetahuan yang dilakukan oleh pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang dilakukan dengan cara pendekatan dengan pemustaka terlebih dahulu berinteraksi dengan pemustaka dengan menjalin komunikasi dengan pemustaka dengan menanyakan kebutuhan yang dicari oleh pemustaka. Dengan terjalinnya komunikasi pustakawan dapat mengetahui kebutuhan yang dibutuhkan oleh pemustaka sehingga dengan terjadinya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka maka secara tidak langsung telah terjadi transfer pengetahuan kepada pemustaka.



Gambar 4. 5 Interaksi antara pustakawan dengan pemustaka

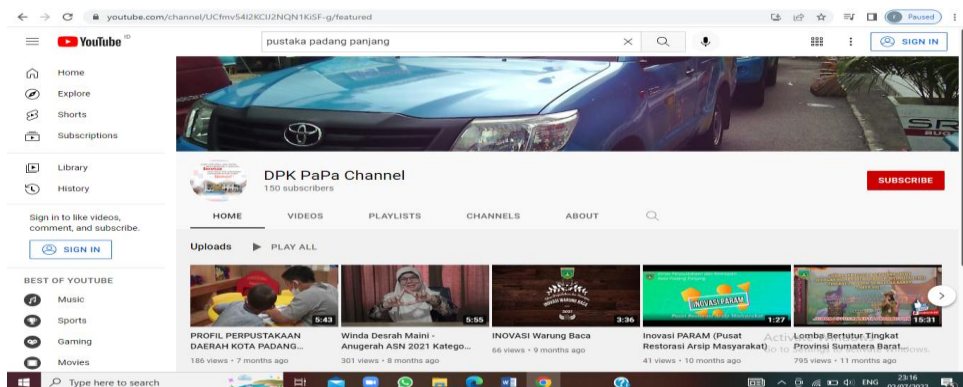
c. Model Combination

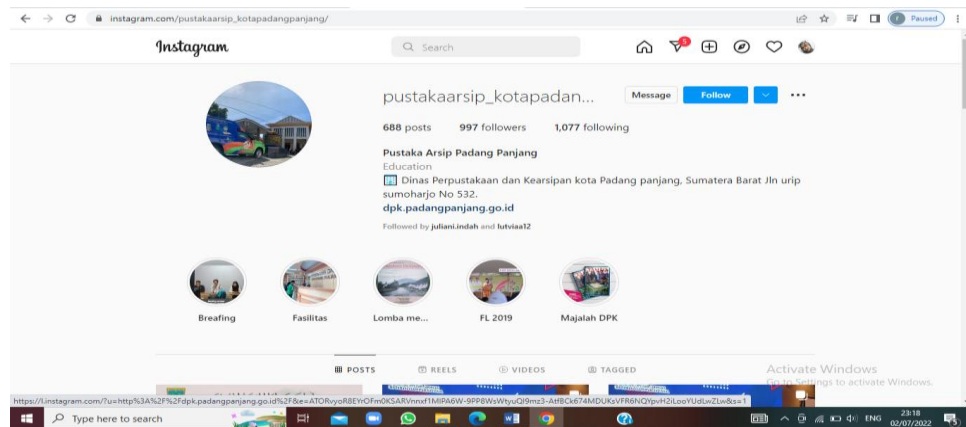
Di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang pengaplikasian pengetahuan yang ada di perpustakaan kedalam sebuah produk dalam bentuk majalah tambo, alih media buku menjadi elektronik, koleksi digital dan video menceritakan kembali buku yang dibagikan melalui media YT.

Sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Patmawati, menyatakan bahwa:

“Untuk mengaplikasikan pengetahuan kedalam bentuk produk perpustakaan juga ada mengeluarkan produk seperti jurnal dan majalah. Kalau untuk yang khusus dari Dinas Perpustakaan ada mengeluarkan seperti buku dan majalah yang memang dari perpustakaan sendiri seperti majalah tambo (Patmawati, Jumat pada tanggal 10 Juni 2022).”

Selanjutnya hasil wawancara hasil wawancara yang peneliti lakukan menyatakan bahwa transfer pengetahuan yang diaplikasikan dalam bentuk produk berupa pembuatan alih media buku menjadi elektronik, merubah koleksi kuno menjadi koleksi digital serta membuat video dengan menceritakan kembali buku yang nantinya akan di *upload* ke sosial media Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Selain koleksi terbitan berseri serta majalah Tambo, koleksi wakaf seperti karya ilmiah juga bisa dikatakan sebagai produk dari transfer pengetahuan karena dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan dikembangkan bagi pemustaka.





Gambar 4. 6 Sosial Media Perpustakaan Padang Panjang



Gambar 4. 7 Produk berupa majalah

d. Model *Internalization*

Di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang menjadikan Perpustakaan Nasional, sebagai standar kualitas dalam pelayanan yang diberikan di perpustakaan. Dan mengikuti kegiatan studi tiru ke perpustakaan-perpustakaan lain juga dilakukan oleh perpustakaan. Selain itu penyebaran instrument penilaian juga disebarkan oleh perpustakaan untuk mengukur kepuasan layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Patmawati, mengatakan bahwa:

“Sebagai standar kualitas pelayanan setiap perpustakaan memang harus punya standar pelayanan *publish*, standar pelayanan prima memang harus ada dan untuk mengevaluasi itu setelah akhir tahun biasanya ada menyebarkan instrumen kepada pemustaka untuk mengetahui puas atau tidak pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan yang nantinya akan dibikin indeksnya tentang laporan kepuasan pemustaka (Patmawati, Jumat 10 Juni 2022).”

Sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan menyatakan bahwa Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang menjadikan Perpustakaan Nasional selaku induk perpustakaan sebagai rujukan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Tidak menutup kemungkinan kalau perpustakaan memiliki kebijakan sendiri dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka. Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang juga melakukan *study* tiru atau melakukan pelatihan ke perpustakaan lain yang bertujuan agar Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang tidak tertinggal dari perpustakaan lain. Selain itu perpustakaan juga melakukan penyebaran instrumen angket kepada pemustaka agar dapat mengetahui apakah transfer pengetahuan yang terjadi tersampaikan dengan baik atau tidak serta pustakawan dapat menjadikan hasil dari instrumen tersebut sebagai pembelajaran dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil perolehan data di atas, peneliti menyimpulkan bahwa peran pustakawan dalam proses *transfer of knowledge* di perpustakaan adalah dengan dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pemustaka agar proses *transfer of knowledge* dapat terlaksanakan, pustakawan dituntut untuk memiliki data, informasi, pengetahuan yang lebih dan terbaru agar pustakawan mampu menjawab permasalahan yang dicari oleh pemustaka yang nantinya dapat ditransferkan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal tersebut dapat dilakukan oleh pustakawan dengan meng-*upgrade* diri dengan mengikuti kegiatan-kegiatan yang dapat memberikan penambahan wawasan baru bagi pustakawan. Serta pustakawan juga berperan dalam memfasilitasi pemustaka dalam berbagi pengetahuan baik dilakukan dalam bentuk forum

berbagi pengetahuan maupun dalam bentuk perorangan antara pustakawan dengan pemustaka itu sendiri.

2. Hambatan/ Kendala Dalam Transfer Knowledge Kepada Pemustaka Di Perpustakaan Umum Daerah Kota Padang Panjang

Hambatan/kendala dalam melakukan proses *transfer knowledge* menurut Szulanski, 1996 (dalam Andreasian dan Andreasian, 2013:18) menyatakan bahwa terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi *transfer of knowledge*, antara lain:

- 1) *Knowledge* yang di transfer, *knowledge* tersebut ambigu atau dapat dikatakan *knowledge* yang dibagi tidak bisa dipercaya.
- 2) Sumber *knowledge*, kemauan untuk berbagi rendah, *knowledge* yang diberikan oleh komunikator tidak dapat dipercaya oleh komunikan.
- 3) Komunikan *knowledge*, kemampuan seseorang dalam menerima *knowledge* yang diberikan, daya serap dan juga keinginan seseorang untuk menerima *knowledge* yang diberikan.
- 4) Hubungan antara penerima dan sumber *knowledge*. Komunikasi antara pengirim dan penerima *knowledge* dapat mempengaruhi efektifitas *transfer of knowledge*. Dengan terjalannya komunikasi yang tidak baik, maka proses berbagi informasi tidak akan berjalan dengan baik (Andreasian dan Andreasian, 2013).

Berdasarkan beberapa hambatan tersebut, peneliti menemukan bahwa hambatan pada poin no 4 juga terjadi di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang yaitu komunikasi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka bisa dikatakan kurang baik, hanya saja jika pemustaka yang membutuhkan bantuan yang bertanya kepada pustakawan, kurangnya interaksi komunikasi pustakawan kepada pemustaka menyebabkan proses berbagi pengetahuan akan terhalang karena tidak terjalannya komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Patmawati yaitu sebagai berikut:

“Hambatannya kadang pemustaka yang datang ke perpustakaan tidak bertanya atau tidak melakukan komunikasi dengan pustakawan, pustakawannya juga terbilang masih kurang tenaganya juga berkurang. Dan pengunjung juga tidak ada berbicara untuk mendapatkan bantuan kepada pemustaka hanya saja mengambil dan mencari koleksi sendiri. Tetapi kalau transfer pengetahuan melalui kegiatan juga bisa dilakukan, tetapi juga anggaran dana yang dibutuhkan juga harus banyak, jadi perpustakaan jadi tidak sanggup untuk mendatangkan narasumber-narasumber untuk melakukan kegiatan di perpustakaan karena kurangnya anggaran yang tersedia (Patmawati, S.IP selaku sub. koordinator pengolahan, layanan, dan pelestarian bahan perpustakaan pada tanggal 08 Juni 2022)”.

Adapun hasil wawancara yang peneliti lakukan menyatakan bahwa kemauan dari pustakawan itu sendiri untuk meng-*upgrade* informasi dan pengetahuan yang dimilikinya agar kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi. Pemustaka yang dapat dikatakan mandiri yang hanya mencari informasi/pengetahuan yang ada di perpustakaan sendiri yang dibantu dengan adanya OPAC di perpustakaan yang mempermudah pemustaka dalam menemukan informasi yang dicari tanpa melibatkan pustakawan. Kekurangan anggaran dana juga menjadi penghambat dalam melakukan proses *transfer of knowledge* di perpustakaan, karena pengadaan kegiatan seperti seminar, pelatihan, *workshop*, dll yang membutuhkan dana tambahan untuk melakukan kegiatan tersebut dengan mendatangkan narasumber dari luar agar kegiatan yang diadakan dapat terlaksana.

3. Upaya menghadapi hambatan *transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang

Hambatan yang dihadapi Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang, maka harus mencari solusi dalam upaya dalam menghadapi hambatan tersebut. Jika dilihat dari berbagai permasalahan yang ada, maka solusi yang perlu dilakukan adalah mencari sumber dana untuk mendukung pengadaan kegiatan *transfer of knowledge* seperti pelatihan, seminar, *workshop*, penambahan pustakawan profesional agar dapat memberikan pelayanan yang

baik kepada pemustaka, penambahan koleksi sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, serta pustakawan itu sendiri juga harus meng- *upgrade* diri dalam meningkatkan pengetahuannya yang nantinya akan di bagikan kepada pemustaka agar kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang:

“Upaya yang dilakukan untuk penambahan tenaga pustakawan untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka dan juga beragam ilmu yang dimiliki pustakawan, karena tidak semua pustakawan memiliki potensi di bidang ilmu tertentu dalam menjawab dan melayani pemustaka yang berkunjung semakin banyak tenaga pemustaka juga semakin bagus pelayanannya semakin banyak program kegiatan yang dilakukan. Dan penambahan anggaran dana perpustakaan yang nantinya berguna untuk mentransfer pengetahuan kepada pemustaka dengan mendatangkan narasumber-narasumber dari luar (Patmawati, S. IP selaku sub. koordinator pengolahan, layanan, dan pelestarian bahan pustaka)”.

Hambatan dari upaya *transfer of knowledge* di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang selain penambahan tenaga pustakawan, penambahan anggaran dana, pustakawan harus melakukan interaksi dengan pemustaka dengan membangun komunikasi yang baik agar proses *transfer of knowledge* bisa terlaksanakan dan pustakawan juga harus memiliki pengetahuan baru dengan ikut serta dalam kegiatan seminar, *workshop*, pelatihan yang dapat meng-*upgrade* dirinya agar memiliki pengetahuan/informasi terbaru yang nantinya akan dibagikan kepada pemustaka. Selain itu perpustakaan juga harus menyediakan koleksi-koleksi terbaru sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan agar informasi dan pengetahuan yang ada di perpustakaan tidak tertinggal dengan perpustakaan lain. Didukung oleh pendapat Febrianti (2012) bahwa membangun hubungan yang baik antara pustakawan dengan pemustaka agar transfer pengetahuan yang dilakukan dapat terlaksanakan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil dan pembahasan dengan tujuan-tujuan pada penelitian ini maka dihasilkan beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Proses *transfer of knowledge* pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang yaitu melalui beberapa cara yaitu dengan mengadakan seminar, diskusi, *workshop* dan pelatihan kepada pemustaka, menjalin komunikasi antara pemustaka dengan pustakawan, mengaplikasikan pengetahuan kedalam sebuah produk seperti jurnal, majalah, buku, video dan lainnya untuk dijadikan sebagai bahan pembelajaran bagi pemustaka.
2. Hambatan/kendala dalam melakukan *transfer of knowledge* di perpustakaan adalah sebagai berikut:
 - a. Diri sendiri (Pustakawan), pustakawan yang berperan dalam melakukan transfer pengetahuan kepada pemustaka di perpustakaan akan terjadi dengan baik jika pustakawan memiliki pengetahuan, informasi lebih untuk diberikan/dittransfer kepada pemustaka yang membutuhkan pengetahuan/informasi.
 - b. Pemustaka yang terbilang mandiri dan tidak mau berinteraksi dengan pustakawan. Sebagian besar pemustaka yang datang ke perpustakaan mencari dan menemukan koleksi yang dibutuhkan dengan menggunakan bantuan aplikasi Inlislite di perpustakaan
 - c. Ketersediaan kelengkapan koleksi baru di perpustakaan. Karena seiring dengan berjalannya waktu maka semakin berkembang ilmu pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.
3. Upaya yang dihadapi dalam transfer of knowledge kepada pemsutaka adalah dengan keterbukaan pustakawan dalam memberikan informasi dan pengetahuan kepada pemustaka, penambahan SDM tenaga pustaka, penambahan anggaran dana untuk pelaksanaan kegiatan transfer

pengetahuan di perpustakaan serta menyediakan koleksi-koleksi terbaru agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi teoritis

Penelitian ini berimplikasi bagi perkembangan ilmu pengetahuan kedepannya terutama di bidang perpustakaan dan informasi, khususnya permasalahan yang berkaitan dengan *transfer of knowledge*.

2. Implikasi praktis

Adapun implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah;

- b. Bagi peneliti dapat menambah ilmu dan wawasan terutama mengenai *transfer of knowledge*.
- c. Bagi pembaca dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait dengan *transfer of knowledge*.
- d. Bagi instansi yang diteliti dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan *transfer of knowledge* pustakawan kepada pemustaka
- e. Bagi program studi dapat dijadikan untuk meningkatkan kualitas materi perkuliahan berkaitan dengan *transfer of knowledge*.

C. Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang peneliti peroleh dari Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang, maka peneliti menyarankan:

1. Penambahan SDM yang berkompeten di bidang perpustakaan dalam pemberian pelayanan kepada pemustaka, serta paham mengenai *transfer of knowledge* yang diberikan kepada pemustaka.

2. Pustakawan perlu meng *upradge* diri, menambah wawasan agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dalam mentarsnfer pengetahuan.
3. Penambahan anggaran perpustakaan untuk dapat melaksanakan kegiatan-kegiatan perpustakaan khususnya dalam *transfer of knowledge* kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, A. 2019. Mengenal Koleksi Perpustakaan. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 3(2), 113-114. Diakses melalui <https://journal.pustakauinib.ac.id/index.php/jib/article/view/52> pada tanggal 16 Februari 2022.
- Andreasian, Gelena, dan Mylana Andreasian. 2013. “*Knowledge Sharing and Knowledge Transfer Barriers . A Case Study.*” : 18. Diakses melalui <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:639925/FULLTEXT01.pdf> pada tanggal 12 April 2022.
- Ati, S., Nurdien, K., & Taufik, A. 2014. Pengantar Konsep Informasi, Data, dan Pengetahuan. *Universitas Terbuka*, 230. Diakses melalui <http://repository.ut.ac.id/4042/1/ASIP4204-M1.pdf> pada tanggal 10 Juni 2022.
- Azni, Masyrifah Ayu. 2018. Analisis *Knowledge Transfer* pada PT PLN Distribusi Jawa Timur. *Jurnal Fi.IIP* 7(1) : 1–11. Surabaya: Universitas Airlangga. Diakses melalui <http://repository.unair.ac.id/74829/> pada tanggal 16 Juni 2022.
- Bunanjar, R. 2019. *Persepsi Pemustaka Terhadap Promosi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang Ditinjau Dari Konsep AIDA (Attention, Interest, Desire, Action)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH). Diakses melalui <http://repository.radenfatah.ac.id/4306/> pada tanggal 7 Februari 2022.
- Dewangga, Rio Cakra. 2015. "Kajian Fasilitas Perpustakaan dan Kenyamanan Pemustaka: Studi Deskripsi Fasilitas Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal". *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang. Diakses melalui <http://eprints.undip.ac.id/45544/> pada tanggal 7 Februari 2022.
- Frediyanto, Doni. 2012. “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Pustakawan Terhadap Minat Baca Masyarakat Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Boyolali.” *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. Diakses melalui <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/28188> pada tanggal 22 Juni 2022.
- Hapsari, D. 2012. Reposisi Peran Pustakawan Dalam Implementasi Teknologi Informasi Di Perpustakaan. *EduLib*, 2(2).
- Hartono. 2016. *Kompetensi Pustakawan Nasional; Menuju Perpustakaan Modern Era Informasi*. Yogyakarta: Calpulis.
- Hasibuan, Layna Tussyfa. 2017. “Analisis Penerapan Manajemen pengetahuan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.” *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara: Medan Diakses melalui <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4257/130709025.pdf?se>

quence=1&isAllowed=y pada tanggal 25 Juni 2022.

- Iswara, Vincentius Widya and Oktavilia, Chararina Eka and Maulana, Murad. 2016. Implementasi Knowledge Transfer Repositori Perguruan Tinggi pada Indonesia OneSearch. In: *Konferensi dan Musda III FPPTI-Jatim*, 21-23 September 2016. Diakses melalui <http://eprints.ukmc.ac.id/133/2/Implementasi%20Knowledge%20Transfer%20Repositori%20pada%20Indonesia%20Onesearch.pdf> pada tanggal 20 Juni 2022.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (KBBI). Jakarta: Balai Pustaka. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1993.
- Liodi, V. R., & Marlina, M. 2021. Peran Penting Pustakawan Dalam Menyeleksi Dan Penyebaran Informasi Di Perpustakaan. *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (e-Journal)*, 15(1), 9-22. Diakses melalui <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/8476/4294> pada tanggal 20 Juli 2022.
- Manaf, S. 2020. Peran Pustakawan dalam Perkembangan Perguruan Tinggi. *Ri'ayah*, Vo. 5, No. 01, 47-48. Diakses melalui <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/riayah/article/view/2328/1729> pada tanggal 1 Juli 2022.
- Maryam. 2017. "Pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap kompetensi Pustakawan Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY." *Skripsi*. UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta. Diakses melalui https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/29803/1/13140055_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf pada tanggal 5 Juli 2022.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi ; Cetakan ketiga puluh delapan. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nashihuddin, Wahid. 2016. "Membudayakan *Knowledge Sharing* di Perpustakaan : Upaya dan Solusi Pustakawan Referensi Untuk Memenuhi kebutuhan." *LIPi*: 19-20. Diakses melalui https://pustakapudokinfo.files.wordpress.com/2016/07/1_membudayakan-knowledge-sharing-pustakawan-di-perpustakaan_wahidnashihuddin.pdf pada tanggal 10 Mei 2022.
- Novita Ernaningsih, Dwi. 2014. Peran Lkc (Library And Knowledge Center) Bibus University Pada Siklus Transfer Informasi: Dalam Konteks Virtual Library. *Visipustaka*, 16 (02). *Issn* 1411-2256. Diakses Melalui [Http://Eprints.Binus.Ac.Id/31708/Http://Library.Binus.Ac.Id/Collections/Journal_Detail.Aspx?Subject=35&Volnoed=Volume 16 / Nomor 02 / August 2014&Title=Peran Lkc \(Library And Knowledge Center\) Bibus University Pada Siklus Transfer Informasi: Dalam Konteks Virtual Library](Http://Eprints.Binus.Ac.Id/31708/Http://Library.Binus.Ac.Id/Collections/Journal_Detail.Aspx?Subject=35&Volnoed=Volume%2016%20%2F%20Nomor%2002%20%2F%20August%202014&Title=Peran%20Lkc%20(Library%20And%20Knowledge%20Center)%20Bibus%20University%20Pada%20Siklus%20Transfer%20Informasi%20Dalam%20Konteks%20Virtual%20Library) pada tanggal 10 Februari 2022.

- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2011. *Standar Nasional Indonesia Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan Standar Nasional Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. Diakses melalui http://perpustakaan.kemendikbud.go.id/perpus/assets/kitchen/berkas/ebook/standar_nasional_indonesia_bidang_kepustakaan_dan_kepustakawanan1.pdf pada tanggal 15 Maret 2022.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2018. *2 Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Layanan Perpustakaan Umum Publikasi IFLA* 147. [http://pustaka.unp.ac.id/file/abstrak_kki/EBOOKS/Layanan Perpustakaan Umum Panduan IFLA-UNESCO untuk Pengembangan Perpustakaan.pdf](http://pustaka.unp.ac.id/file/abstrak_kki/EBOOKS/Layanan_Perpustakaan_Umum_Panduan_IFLA-UNESCO_untuk_Pengembangan_Perpustakaan.pdf).
- Prasasetyo, Bamas. 2017. “Peran Perpustakaan dalam Penerapan *Knowledge Management* di Badan Tenaga Nuklir Nasional (Batn) Puspiptek.” Diakses melalui <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34473/2/BAMAS%20OPRASPASETYO-FAH.pdf> pada tanggal 10 Maret 2022.
- Probosari, N., & Siswanti, Y. (2017). *Manajemen Pengetahuan*. Cet.1 Time Media Mandala. Yogyakarta. Diakses melalui <https://eprints.upnyk.ac.id/26171/1/Buku%20Manajemen%20Pengetahuan-Ninik%20P%20dan%20Yuni%20Siswanti.pdf> pada tanggal 20 Maeret 2022.
- Rahayu, L. 2014. Modul 2 : *Layanan Sirkulasi Bahan Pustaka*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka. Diakses melalui <http://repository.ut.ac.id/4183/1/PUST4104-M1.pdf> pada tanggal 29 Maret 2022.
- Rahayu, N. 2017. Peranan Pustakawan dalam Mendukung Knowledge Manajemen Repository Kementerian Kelautan dan Perikanan. *Jurnal Pari*, 2(1), 43-51. Diakses melalui <http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/JP/article/view/3248/2776> pada tanggal 25 Juli 2022. S
- Rajagukguk, Iriene Surya. 2017. “Keahlian Transfer Pengetahuan dalam Organisasi Virtual: Pengetahuan Tacit.” *Prosiding Seminar Nasional Geotik*: 206–17. <http://hdl.handle.net/11617/9105>.
- Risa Rimayanti, Y. 2015. Analisis Perilaku Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Pelayanan Pada Layanan Sirkulasi Berdasarkan Sikap Courtesy Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal . *Doctoral dissertation*. Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro. Semarang. Diakses melalui <http://eprints.undip.ac.id/45116/> pada tanggal 20 Februari 2022.
- Saleh, A. R., & Komalasari, R. 2010. *Manajemen perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka. Diakses melalui <http://repository.ut.ac.id/4138/1/PUST2229-M1.pdf> pada tanggal 1 Juli 2022.

- Sari, S. F. 2013. Pengaruh Knowledge sharing Enabler Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Fis.IIP* 25(17): 3. Diakses melalui <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln29d9e2ff1efull.pdf> pada tanggal 19 Juni 2022.
- Siyoto, Sandu, dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Cet.1. ed. Ayup. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Supriyanto, Wahyu . 2012. Peran Pustakawan Dalam Mendukung Pengembangan Perguruan Tinggi Bertaraf Internasional. *Media Informasi*, XXI (1): 6. Diakses melalui <https://repository.ugm.ac.id/136542/> pada tanggal 25 Juni 2022.
- Suwarno, W. 2015. Peran Pustakawan dalam mendukung perkembangan Perguruan tinggi Bertaraf International. *Media Informasi*, XXI (1): 6-7. Diakses melalui <https://repository.ugm.ac.id/136542/> pada tanggal 25 Juni 2022.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Wahyuni, Mutiara. 2015. “Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi.” *Jurnal Iqra* 09(02): 196–210. Diakses melalui <https://media.neliti.com/media/publications/196957-ID-peran-pustakawan-sebagai-penyedia-inform.pdf> pada tanggal 29 Juni 2022.
- Yanti, Misa Rahma. 2021. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi kemampuan Knowledge Sharing mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.” *Skripsi*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh: Aceh. Diakses melalui <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/16371/1/Analisis%20Faktor%20-%20Faktor%20Yang%20Mempengaruhi%20Kemampuan%20Knowledge%20Sharing%20Mahasiswa%20Fakultas%20Tarbiyah%20dan%20Keguruan%20UIN%20Ar-Raniry%20Banda%20Aceh.pdf> pada tanggal 5 Maret 2022.