

BAB 4

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan pemaparan hasil penelitian dan analisis. Bab ini adalah sebuah analisis mengenai kebutuhan informasi para eksekutif dan peran perpustakaan Astra dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Dari analisis ini akan ditarik kesimpulan mengenai peran perpustakaan Astra dalam memenuhi kebutuhan informasi para eksekutif perusahaan. Namun sebelum menjelaskan hasil penelitian dan analisis, penulis memberikan informasi mengenai profil Astra dan perpustakaanannya.

4.1 Profil Astra Internasional

Profil Astra Internasional terdiri dari sejarah singkat Astra, kedudukan, visi dan misi, serta struktur bisnis Astra.

4.1.1 Sejarah Singkat ASTRA

PT Astra Internasional, Tbk didirikan pada tanggal 20 Februari 1957 dengan nama PT Astra Internasional Incorporated. Melalui Rapat Umum Luar Biasa Pemegang Saham yang diadakan pada tanggal 22 Januari 1990, nama PT Astra Internasional, Inc diubah menjadi PT Astra Internasional. Perubahan itu disahkan melalui Akta Berita Acara Rapat no. 45 tanggal 22 Januari 1990 dan Akta Berita Acara Rapat no. 26 tanggal 6 Februari 1990 yang dibuat di hadapan notaris Kartini Muljadi, SH. Akta tersebut telah mendapat persetujuan Menteri Kehakiman melalui Surat Keputusan No. C2-687.HT.01.04.TH.90 tanggal 7 Februari 1990 dan telah didaftarkan pada register Pengadilan Negeri Jakarta Pusat masing-masing di bawah no. 388/1990 dan no. 389/1990 tertanggal 15 Februari 1990 serta diumumkan pada Berita Negara Republik Indonesia no. 23 pada tanggal 20 Maret 1990, Tambahan no. 1059. PT. Astra Internasional menjadi perusahaan publik dengan melakukan penawaran umum sebanyak 30 juta lembar saham biasa pertama kalinya tanggal 5 Maret 1990. Penawaran itu dilakukan melalui Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek

Surabaya dengan harga IPO (*Initial Public Offering*) Rp 14.850. Berkaitan dengan itu, nama perseroan menjadi PT. Astra International, Tbk.

4.1.2 Kedudukan ASTRA

PT. Astra internasional, Tbk saat ini merupakan induk dari perusahaan yang bernaung di bawah Grup Astra. Perusahaan ini telah tercatat di Bursa Efek Jakarta sejak tanggal 4 April 1990. Selama perkembangannya, Astra telah membentuk sejumlah aliansi strategis dengan pemain terkemuka di dunia dalam berbagai industri. PT. Astra International, Tbk mengadakan berbagai kerjasama membentuk perusahaan-perusahaan yang bergerak pada enam bisnis inti yaitu Otomotif, *Financial Services*, *Heavy Equipment*, Agribisnis, Teknologi Informasi dan Infrastruktur. Kini Astra telah berkembang menjadi sebuah kelompok usaha dengan lebih dari 130 perusahaan bernaung di bawahnya dan didukung oleh hampir 120.000 orang karyawan.

4.1.3 Visi dan Misi ASTRA

Visi Astra International:

- Menjadi salah satu perusahaan dengan pengelolaan terbaik di Asia Pasifik dengan penekanan pada pembangunan kompetensi melalui pengembangan sumber daya manusia, struktur keuangan yang solid, kepuasan pelanggan dan efisiensi.
- Menjadi perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial serta ramah lingkungan

Sesuai dengan salah satu visinya, Astra memberikan penekanan terhadap pengembangan sumber daya manusia karena karyawan adalah aset yang sangat penting bagi perusahaan. Kemajuan dan pencapaian Astra merupakan hasil yang tidak dapat terpisahkan dari keberhasilan Astra dalam mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya. Pengelolaan sumber daya manusia meliputi pendidikan dan pelatihan karyawan yang mencakup budaya perusahaan, kompetensi dasar, manajemen fungsional, dan kepemimpinan. Dalam hal ini, perpustakaan memiliki peran yang signifikan dalam menyediakan sumber-sumber informasi terutama koleksi

buku yang dapat digunakan untuk mendukung proses pendidikan dan pelatihan tersebut.

Sebagai perusahaan besar, Astra memiliki nilai-nilai yang tertanam dalam sanubari setiap insan Astra. Nilai-nilai tersebut dikristalisasikan dalam filosofi perusahaan yang dikenal dengan Catur Dharma.

Catur Dharma Astra:

- Menjadi milik yang bermanfaat bagi bangsa dan Negara (*To be an Asset to The Nation*)

Astra sebagai warga usaha yang baik, berperan aktif dalam meningkatkan perekonomian nasional serta kesejahteraan masyarakat.

- Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (*To Provide the Best Service to Our Customers*)

Pelayanan terbaik merupakan esensi dasar kelanggengan usaha sehingga setiap insane Astra berdedikasi memberikan produk dan jasa terbaik untuk mendukung keberhasilan pelanggan.

- Menghargai individu dan membina kerjasama (*To Respect Individuals and Promote Teamwork*)

Pada dasarnya manusia ingin diakui keberadaannya dan dihargai. Astra menghormati individu dengan segala kelebihan dan kekurangannya, memandang perbedaan sebagai suatu kekuatan untuk membangun kebersamaan dan sinergi demi tercapainya efektivitas organisasi.

- Senantiasa berusaha mencapai yang terbaik (*To Continually Strive for Excellence*)

Menyadari bahwa kebutuhan pelanggan semakin berkembang dan persaingan semakin ketat, maka setiap insan Astra senantiasa menghasilkan yang terbaik di bidang masing-masing.

4.1.4 Struktur Bisnis Astra

Astra memiliki enam bidang bisnis inti. Keenam bidang bisnis inti tersebut yaitu:

- **Otomotif**

Astra menjaga posisi yang kuat dalam mata rantai usahanya di bidang otomotif yang menempati posisi terdepan di Indonesia. Rantai usaha ini meliputi komponen, produksi, pemasaran, distribusi, pembiayaan, asuransi, dan layanan purnajual.

- **Jasa keuangan (*Financial Service*)**

Divisi jasa keuangan memiliki rentang bisnis mulai dari usaha terkait dengan usaha penjualan mobil, sepeda motor, dan alat berat milik Astra hingga asuransi kerugian. Astra bersama dengan standard chartered Bank Pertama Tbk, yang merupakan Bank dengan peringkat 10 terbesar di Indonesia dalam kategori besarnya aset.

- **Alat berat (*Heavy Equipment*)**

PT United tractors Tbk (UT), yang 58,45 % sahamnya dimiliki Astra, memiliki 3 unit usaha: mesin konstruksi, kontraktor penambangan, dan pertambangan.

- **Agribisnis**

Divisi agribisnis dikelola oleh PT Astra Argo Lestari Tbk (AAL), yang 79,68 % sahamnya dimiliki Astra. AAL merupakan salah satu perusahaan perkebunan terbesar di Indonesia. Pada tahun 2007 AAL diuntungkan oleh lonjakan harga minyak sawit.

- **Teknologi informasi**

Usaha sector teknologi informasi Astra dikelola melalui PT Astra graphia Tbk (AG), anak perusahaan dengan kepemilikan saham oleh perseroan sebesar 76,87%. AG saat ini dikenal sebagai salah satu perusahaan penyedia *Document Solutions* dan *IT Solutions* yang menduduki posisi terdepan di negeri ini.

- **Infrastruktur**

Astra menjalankan infrastrukturnya melalui dua anak perusahaan yang dimiliki secara penuh yaitu PT Astratel Nusantara (Astratel) dan PT Intertel Nusaperdana (Intertel). Kedua perusahaan ini menjalankan usaha di bidang jalan tol, telekomunikasi, pengelolaan dan pengadaan air bersih, pembangkit listrik dan logistik.

4.2 Astra Management Development Institute (AMDI)

Astra Management Development Institute (AMDI) mencerminkan komitmen Astra untuk pengembangan sumber daya manusia. AMDI selalu berupaya mengaplikasikan identifikasi dan implementasi teori manajemen terbaru beserta praktek terbaiknya sesuai dengan visi AMDI yaitu “ *To the best and most advanced corporate agent of learning based on Catur Dharma*” (Menjadi agen pembelajaran perusahaan yang terbaik dan paling maju berdasarkan Catur Dharma). Sedangkan misi yang diemban AMDI yaitu “*To create learning opportunities that will promote the growth of Astra’s business organization and people*” (Menciptakan kesempatan belajar yang akan mendorong pertumbuhan organisasi bisnis Astra dan masyarakat).

Secara garis besar, AMDI memiliki tiga peranan penting yaitu:

- Leadership Development
- Management Development

AMDI berperan sebagai fasilitator sistem manajemen, pengembangan kultur, dan perubahan manajemen

- Knowledge Management

Peran ini sangat berkaitan dengan keberadaan perpustakaan sebagai salah satu infrastruktur untuk mendukung pengembangan pengetahuan karyawan Astra.

Sesuai dengan peran tersebut, juga sebagai sentra pengembangan manajemen korporat, AMDI memiliki peran dalam memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan yang mencakup budaya perusahaan, kompetensi dasar, manajemen fungsional dan kepemimpinan. Jalinan kerjasama dengan lembaga terkemuka seperti Lembaga Pendidikan Prasetya Mulya, Asian Institute of Management (AIM) Manila, Filipina dan INSEAD Asia Campus di Singapura dilakukan untuk menjaga kualitas sumber daya manusia dalam memenuhi tuntutan perkembangan bisnis Astra.

AMDI menggunakan pendekatan *Competency-based* dan menerapkan proses pembelajaran *blended on action based learning*. Dalam rangka meningkatkan QCD-I (*Quality, Cost, Delivery, Innovation*). AMDI meluncurkan program-program baru untuk meningkatkan keterampilan terkait pengembangan dan inovasi bagi karyawan di berbagai tingkatan.

AMDI juga menyelenggarakan *Astra Quality Convention* (AQC) setiap tahun dan yang dilaksanakan pada tahun 2007 merupakan konvensi yang ke-23. Acara ini merupakan bagian dari rencana besar Astra untuk melembagakan kegiatan dan budaya *improvement* dan *innovation*. Kegiatan ini memobilisasikan semua karyawan mulai dari garda depan (*frontliners*) sampai level eksekutif. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dari proyek *improvement* dan *innovation* di semua level. Secara keseluruhan, AQC telah memberikan manfaat terhadap peningkatan kompetensi karyawan, kebanggaan, dan rasa memiliki perusahaan yang pada akhirnya akan membawa peningkatan pada kualitas produk dan layanan Astra.

4.3 Perpustakaan Astra

Perpustakaan Astra berlokasi di kantor pusat Astra Internasional yang beralamat di jalan Gaya Motor no. 8, Sunter, Jakarta Utara. Perpustakaan bertempat di lobi lantai dasar bersebelahan dengan Museum Astra. Jam buka perpustakaan disesuaikan dengan hari kerja efektif yaitu dari senin- jumat, pukul 08.00-16.30 WIB. Khusus untuk hari jumat, perpustakaan akan ditutup untuk sementara (*break*) dari pukul 11.30-13.30 WIB.

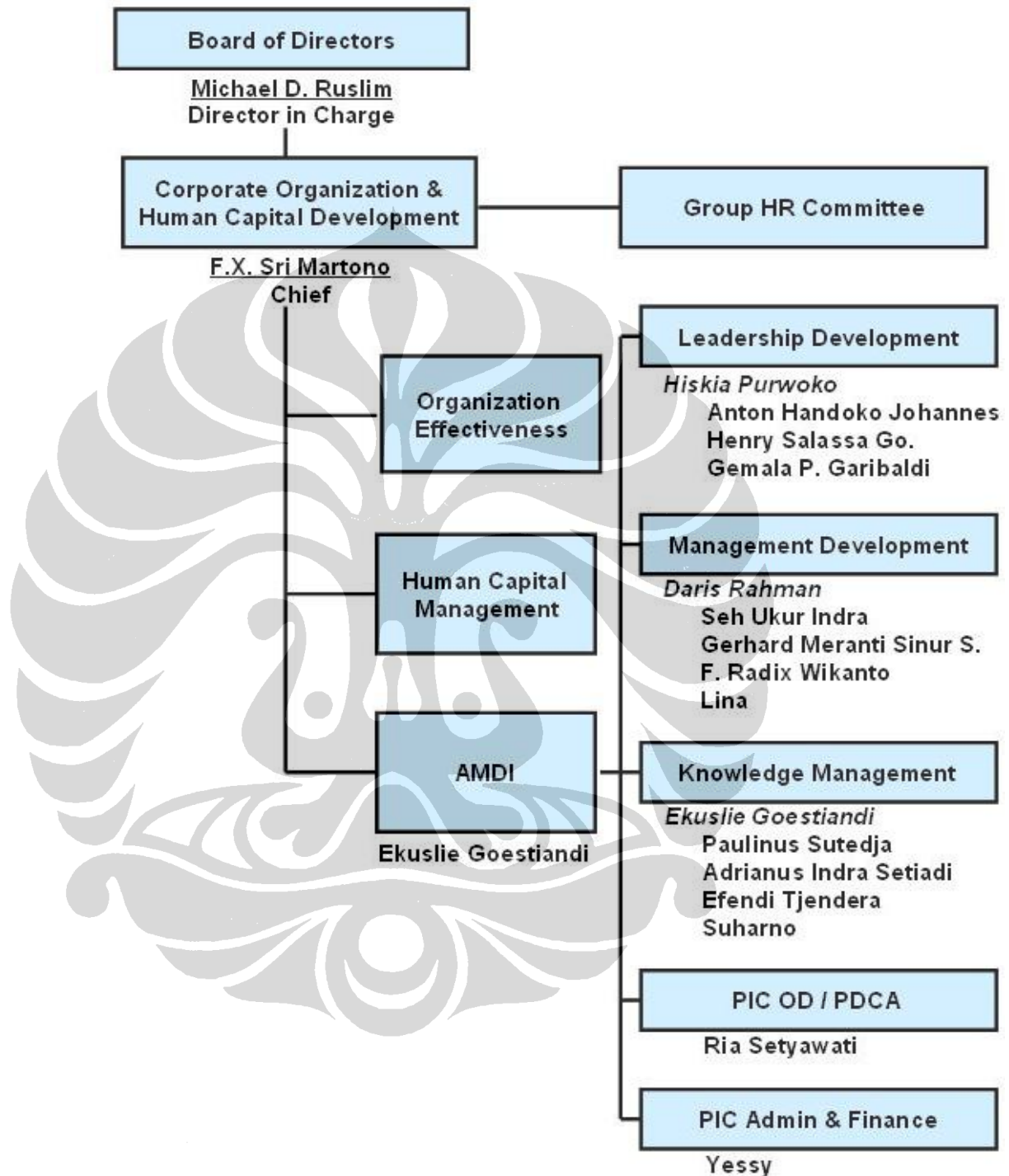
4.3.1 Dasar pemikiran Berdirinya Perpustakaan Astra

Perpustakaan Astra didirikan pada tahun 1997. Secara kultural, perpustakaan Astra berada di bawah pengelolaan divisi AMDI (*Astra Management Development Institute*). Perpustakaan Astra didirikan sebagai bagian dari penerapan *Knowledge Management* perusahaan yang juga merupakan salah satu peran AMDI. Perusahaan memiliki budaya pembelajaran sehingga perpustakaan menjadi salah satu infrastruktur minimal yang harus dimiliki perusahaan. Budaya pembelajaran mengharuskan setiap karyawan perusahaan untuk bergerak dengan ilmu. Mereka perlu untuk meningkatkan kapabilitas atau kemampuan mereka dalam segala hal karena perusahaan sangat menekankan kepada improvisasi yang dapat dihasilkan karyawannya. Mereka diharapkan memiliki kreativitas dalam menjalankan peran dan fungsinya di dalam perusahaan. Kinerja mereka akan mempengaruhi kinerja

perusahaan dalam kancah persaingan global. Untuk memfasilitasi hal tersebut dibentuklah peran *knowledge management* yang merupakan salah satu peran divisi AMDI. Manajemen pengetahuan (*knowledge management*) digunakan untuk mengarahkan upaya suatu organisasi dalam mengidentifikasi, menangkap, dan mempertahankan pengetahuan tersembunyi (*tacit knowledge*) dan eksplisit (*explicit knowledge*) dalam organisasi yang merupakan modal intelektual organisasi. Salah satu wujud penerapan *knowledge management* di lingkungan perusahaan adalah dengan diadakannya perpustakaan sebagai salah satu sumber informasi yang dapat memperkaya khasanah keilmuan individu perusahaan/karyawan.

Dalam struktur AMDI (gambar 4.1), letak perpustakaan berada pada salah satu peran besar AMDI yaitu *knowledge management*. Namun secara struktural, perpustakaan tidak ditampilkan secara eksplisit karena perpustakaan merupakan sebuah bagian. Perpustakaan tidak memiliki struktur organisasi tersendiri dan pustakawan merupakan *one man librarian*. Struktur ini hanya menggambarkan bagian-bagian besar dari divisi AMDI.

Struktur AMDI (Astra Management Development Institute)



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Divisi AMDI

4.3.2 Koleksi Perpustakaan Astra

Perpustakaan Astra memiliki jenis koleksi sebagai berikut:

1. Koleksi Monograf (Buku)

Sampai saat ini, perpustakaan Astra memiliki koleksi buku sejumlah 6677 judul yang terbagi menjadi beberapa subjek dengan konsentrasi sebagai berikut (Brosur Perpustakaan Astra, 2007):

- *Leadership*
- *Social Science meliputi Economics, Microeconomics, Makroeconomics, dan Organizational Behavior*
- *Accounting*
- *Language meliputi English Study and Teaching*
- *Organization and Finance meliputi financial Management, Risk Management, Budgeting, Corporate Profile, Human Capital, Investment Analysis*
- *Human Resource Management yang meliputi Personal Management, Supervision-Education & Training, Management Games, Motivating, Selecting, Recruitment of Employee, Coaching*
- *Executive Management Activities meliputi Strategic Planning, Decision Making, Entrepreneur, Knowledge Management, Innovation, Managing Change, Problem Solving, Project Management*
- *Management of Production yang meliputi Manufacturing, Production Management, dan Engineering*
- *Quality Control meliputi Benchmarking, Total Quality Management, Six Sigma, ISO*
- *Management Materials meliputi Inventory Control, Supply Chain, and Business Logistic, dan Purchasing*
- *Marketing meliputi Advertising, Customer Relationship, Retailing, Selling, Branding, Customer Satisfaction, dan Sales Management*
- *Business Success Story dan Biography*

2. Koleksi Referensi

Koleksi referensi perpustakaan Astra antara lain terdiri dari:

- Kamus
- Direktori
- Ensiklopedia
- Peta

3. Koleksi Majalah dan Surat Kabar

Ada beberapa majalah dan surat kabar yang dilanggan oleh perpustakaan Astra, yaitu:

1. Majalah

Koleksi majalah terdiri dari majalah lokal (dalam negeri) dan luar negeri.

Koleksi majalah dalam negeri yang dilanggan antara lain:

- Swasembada
- Tempo
- Autobuild
- Business week
- Otomotif

Sedangkan koleksi majalah dari luar negeri terdiri dari:

- Fortune
- Harvard Business Review
- Management Sloan

2. Surat kabar

Koleksi surat kabar perpustakaan Astra terdiri dari:

- KOMPAS
- Bisnis Indonesia
- Tempo

3. Koleksi Terbitan Khusus

Terbitan khusus ini meliputi:

- *Annual report* dari Astra Internasional dan Astra Group
- *Company Profile*
- Konvensi QCC
- Training Program
- Makalah on Job Training

4. Koleksi Audio Visual

Koleksi Audio Visual terdiri dari:

- Koleksi CD Rom, VCD, DVD berupa paket dari Harvard dan Thomson
- Koleksi audio berupa kaset untuk pendalaman Bahasa Inggris dan juga dilengkapi juga dengan buku pendamping
- Koleksi Video berupa kaset VHS, Beta yang berkaitan dengan Training dan General Management

4.3.3 Layanan Perpustakaan Astra

Perpustakaan Astra memiliki layanan sebagai berikut:

- Layanan Peminjaman (sirkulasi)
Layanan yang lazim dilakukan di setiap perpustakaan.
- Layanan Kesiagaan Informasi (*Current Awareness Services*)
Setiap anggota perpustakaan akan mendapatkan pemberitahuan atau informasi mengenai buku-buku baru koleksi perpustakaan Astra setiap bulannya melalui email.
- Layanan Audio Visual
Perpustakaan Astra menyediakan ruangan khusus untuk memutar kaset atau video
- Layanan katalog *online*
Anggota perpustakaan dapat melakukan penelusuran (browsing) atau mencari koleksi apa saja yang dimiliki oleh perpustakaan Astra
- Layanan PC (Personal Computer) dengan koneksi internet
Perpustakaan Astra menyediakan PC (*Personal Computer*) dengan koneksi internet untuk membantu tugas para karyawan.

4.4 Bidang dan Bentuk Informasi Eksekutif

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya di perusahaan, setiap eksekutif membutuhkan berbagai informasi. Informasi yang dibutuhkan dapat berupa informasi internal berupa kondisi perusahaan tempat mereka bekerja yang dapat diketahui dari laporan tahunan, kertas kerja dan informasi eksternal yang merupakan pendukung di luar perusahaan seperti statistik, perundangan, dan lain-lain. Dalam buku *Industrial and Commercial Libraries: An Introducing Guide*, dikatakan bahwa informasi dikumpulkan dalam dua bentuk yaitu sumber-sumber internal dan eksternal. Krikelas (1983: 11) menyebutkan bahwa kebutuhan informasi merupakan pengakuan seseorang atas adanya ketidakpastian dalam dirinya. Ketidakpastian ini mendorong seseorang untuk mencari informasi.

Untuk mengetahui kebutuhan informasi eksekutif perusahaan Astra, penulis telah melakukan wawancara kepada 6 (enam) orang informan yang terdiri dari 4 (empat) orang eksekutif, 1 (satu) orang supervisor perpustakaan dan 1 (satu) orang pustakawan. Keempat orang eksekutif tersebut yaitu Andi, Akbar, Budi, dan Anton,. Informan lainnya yaitu Dodi, sebagai superviser perpustakaan dan satu orang pustakawan bernama Mitha.

Andi adalah salah seorang eksekutif dari bagian *finance*. informan ini berusia sekitar 35 tahun ke atas, karena enggan memberikan keterangan mengenai usianya, maka penulis hanya dapat memperkirakannya. Ia memiliki kepribadian yang ramah, kooperatif, dan cerdas. Ketika penulis menanyakan kepadanya mengenai kebutuhan informasi eksekutif, ia menjawab “Eksekutif biasanya membutuhkan informasi di bidang *Leadership*, manajemen, dan *strategic*.” Jawaban yang diberikannya cukup mantap seolah beliau mengetahui kebutuhan informasi semua eksekutif. Hal ini memang sesuai dengan profil dari eksekutif yang penulis ketahui bahwa mereka adalah sosok pemimpin, pengatur (manajer), dan pengambil keputusan dalam perusahaan. Ibarat sebuah kapal, maka eksekutif bertindak sebagai nakhodanya. Drucker (1996) menyebutkan bahwa eksekutif adalah pekerja-pekerja berpengalaman, manajer, individu profesional yang diharapkan dengan posisi dan

pengetahuan yang baik dapat membuat keputusan di dalam pekerjaannya yang memiliki dampak signifikan pada pelaksanaan dan hasil secara keseluruhan.

Jawaban Andi diperkuat oleh jawaban tiga informan lain yaitu Akbar, Budi, dan Anton. Akbar memberikan jawaban ketika penulis bertanya tentang informasi yang dibutuhkannya, “ Saya biasanya mencari buku-buku tentang Manajemen dan *Human Resources*.” Anton adalah eksekutif dari bagian *Human Resource Division* (HRD) berusia 34 tahun, ia banyak mencari buku-buku dengan subjek *Management Human Resource*.

Sedangkan Budi memberikan jawaban ketika diwawancarai bahwa informasi yang ia cari kebanyakan terkait dengan manajemen dan kepemimpinan (*leadership*). Selengkapnya dikatakan, “ Informasi yang saya cari di perpustakaan, paling banyak adalah tentang manajemen dan kepemimpinan (*leadership*), selain itu saya juga cari yang lebih spesifik seperti *management control*, *risk management*, dan *business*.”

Penulis juga menanyakan, hal ini kepada Anton. Anton adalah informan yang memiliki kepribadian yang tegas, kritis, dan wawasan yang luas. Ketika penulis melakukan wawancara, informan ini memberikan jawaban yang berbobot dari setiap pertanyaan yang penulis ajukan. Anton memberikan informasi mengenai apa yang menjadi kebutuhan informasinya, ia berkata, “ Pertama adalah *leadership*, karena tidak ada sesuatu tanpa *leader*. Mereka berperan dalam mengambil keputusan yang tentunya akan memiliki dampak yang besar. Jadi, yang pertama dicari adalah koleksi yang bisa memberikan informasi bagaimana menjadi *leader* yang efektif. Yang kedua adalah mengenai *manajemen tools*, misalnya kalo kita ingin merumuskan sebuah visi, maka kita membutuhkan alat. Cara kerja eksekutif adalah alat tepat dan waktu tepat. Yang ketiga adalah informasi tentang *trend* bisnis ke depan, misalnya *research-research* yang nantinya bisa digunakan untuk membuat prediksi.”

Menurut informasi dari Mitha, pustakawan Astra, para eksekutif Astra banyak yang meminjam koleksi buku tentang kepemimpinan dan manajemen. Menurutnya, “ Kalo diliat-liat sih, kayanya kebanyakan minjem buku tentang *leadership*..trus manajemen banyak juga sih..” Informasi ini juga dapat dilihat dari

daftar peminjaman koleksi *member* dari *Astranet library*. *Astranet library* adalah katalog *online* perpustakaan Astra.

Dari hasil wawancara mengenai kebutuhan informasi eksekutif di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi yang banyak dibutuhkan para eksekutif perusahaan berada pada tataran subjek kepemimpinan (*leadership*) dan manajemen. Subjek tambahan lain yang dibutuhkan terkait dengan bidang atau divisi tempat mereka bekerja. Ketika penulis melakukan observasi ruang kerja beberapa orang eksekutif, di dalamnya terlihat satu rak dengan banyak koleksi buku. Dan dari judul-judul buku yang penulis lihat, terdapat beberapa buku dengan subjek manajemen dan *leadership* serta koleksi buku lain dengan jumlah yang lebih banyak yaitu buku-buku yang terkait dengan bidang kerja eksekutif tersebut.

Penulis berpendapat bahwa eksekutif perusahaan membutuhkan informasi mengenai kepemimpinan (*leadership*) dan manajemen. Hal itu memang selayaknya diperlukan untuk menambah kapabilitas mereka dalam hal kepemimpinan dan manajerial karena mereka adalah para pemimpin (*leader*) perusahaan. Drucker (1996) menyebutkan, salah satu peran eksekutif adalah sebagai *leader* yang mengharuskannya untuk memimpin, mengarahkan, dan memotivasi bawahan.

Penjelasan di atas merupakan penjabaran pada tataran subjek informasi yang dibutuhkan oleh para eksekutif. Berikut ini, penulis akan menjelaskan bentuk-bentuk informasi yang dibutuhkan oleh para eksekutif sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Setiap divisi atau bagian dari perusahaan memerlukan informasi yang sifatnya khusus untuk mendukung kinerja atau optimalisasi peran dari divisi atau bagian tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Budi ketika penulis bertanya mengenai bentuk-bentuk informasi yang digunakan dalam menjalankan tugasnya, “ Karena saya dari bagian audit internal perusahaan, biasanya saya membutuhkan banyak informasi internal perusahaan seperti laporan keuangan, laporan tahunan, laporan teknis, informasi anak perusahaan, dan lain-lain.” Budi adalah eksekutif dari bagian Grup Audit Internal (*Internal Audit Group*) dimana fungsi utama bagian ini adalah memberikan penilaian independen mengenai kelayakan dari sistem kontrol internal

Perseroan. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, IAG mengikuti ketentuan *Internal Audit Charter*, yang memberi kuasa kepada IAG untuk melakukan kegiatan audit internal secara luas.

Berbeda dengan Budi, informan Akbar adalah eksekutif dari bagian *Human Resource*. Ia mengemukakan jawabannya ketika penulis menanyakan hal yang sama. Ia menjawab, “ *Human Resource* berfokus pada sumber daya manusia dalam perusahaan yaitu para karyawan. Bagi perusahaan, karyawan adalah aset dengan produktivitas yang perlu ditingkatkan. Dalam mengelola setiap karyawan diperlukan informasi mendalam mengenai para karyawan itu sendiri agar kita bisa menempatkan orang yang tepat pada tempat yang tepat.” *Human resources* Astra memiliki program pengembangan karyawan yang dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan serta pengembangan karir. Kesempatan pengembangan karir, seperti rotasi karyawan ataupun penugasan lapangan tetap dijalankan. Dari diskusi ini dapat disimpulkan bahwa *Human resource* lebih berfokus pada kondisi internal perusahaan terutama terkait dengan ketenagakerjaan.

Selanjutnya penulis berdiskusi dengan Andi. Andi adalah eksekutif dari bagian *Finance* (keuangan). Penulis menanyakan kepadanya tentang bentuk-bentuk informasi yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas dan fungsinya di perusahaan. Andi menjawab, “ Mungkin sudah dapat diperkirakan informasi apa yang saya butuhkan sehari-hari, *finance* berkuat dengan masalah keuangan, pembiayaan, dan pembelanjaan perusahaan. Informasi yang saya butuhkan antara lain seperti laporan keuangan, laporan-laporan terkait dengan pembiayaan, rencana pengeluaran dan pemasukan dari setiap divisi/bagian, selain itu untuk prediksi kita juga perlu informasi seperti tingkat suku bunga, tingkat inflasi, dan lain-lain.”

Dari hasil wawancara tersebut di atas, penulis berkesimpulan bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsinya di perusahaan, para eksekutif membutuhkan berbagai macam informasi. Informasi tersebut ada yang bersifat internal dan eksternal. Informasi internal berasal dari dalam perusahaan seperti laporan tahunan, laporan keuangan, laporan teknis dan memorandum. Sedangkan informasi yang bersifat eksternal didapatkan dari luar organisasi atau perusahaan seperti informasi

mengenai tingkat suku bunga bank, inflasi, daya beli dan stabilitas nilai tukar rupiah, dan statistik. Kedua informasi ini diperlukan perusahaan untuk membuat suatu rancangan atau kebijakan organisasi/perusahaan yang akan berdampak cukup luas baik terhadap perusahaan itu sendiri maupun dampak secara umum terhadap perekonomian. Dalam *industrial and Comercial Libraries: an Introducing Guide*, lebih jauh dikatakan bahwa informasi dikumpulkan dalam bentuk sumber-sumber internal (laporan teknis dan memorandum, laporan tahunan, kertas kerja, dan lain-lain) dan sumber-sumber eksternal (buku, pamflet, terbitan berseri, statistik, literatur perdagangan, dan lain-lain).

4.5 Sumber Pencarian Informasi Oleh Eksekutif

Seperti yang telah penulis kemukakan di atas, bahwa informasi memiliki peran yang sangat penting bagi para eksekutif dalam menjalankan tugas dan fungsinya di perusahaan. Untuk mencari informasi tersebut, mereka membutuhkan berbagai sumber informasi yang sesuai dan selalu *up to date*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para eksekutif Astra, ada beberapa sumber yang mereka gunakan untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Andi memberikan keterangan dimana saja ia mencari dan mendapatkan informasi. Dikatakannya, “sSelain perpustakaan, biasanya saya mencari informasi dari internet, karena lebih cepat dan lebih *up to date*.” Dari informasi yang penulis gali, ternyata perpustakaan ditempatkan pada urutan kedua dalam pencarian informasi setelah internet. Hal ini dapat dilihat dari perkataannya ketika penulis menanyakan sumber informasi yang menjadi prioritasnya, “Perpustakaan nomor kedua setelah internet. Di perpustakaan kesulitannya adalah sulit mencari buku secara *manual* karena harus melihat satu persatu judul buku dari katalog *online* perpustakaan.”

Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh Akbar ketika penulis menanyakan hal yang sama. Ia memberikan jawaban, “Kalo saya, caranya dari internet, toko buku, dan perpustakaan.” Jawaban yang diberikannya menyatakan urutan prioritas sumber informasi yang digunakannya dan ia menempatkan perpustakaan pada urutan ketiga.

Sama halnya dengan apa yang dikatakan oleh Budi. Jawaban Budi memiliki kesamaan dengan jawaban dari Akbar yang menempatkan internet sebagai prioritas utama dalam mencari informasi, urutan kedua adalah toko buku, dan urutan ketiga adalah perpustakaan. Sedangkan Anton menceritakan tentang dua sumber favorit beliau dalam mencari informasi, “ Saya biasanya mencari informasi dari internet dan perpustakaan, perpustakaan nomor dua karena kita butuh info yang *up to date*.” Selain itu Anton juga menyatakan pandangannya tentang keberadaan perpustakaan di sela-sela wawancara, “ Saya sangat *aware* dengan perpustakaan. Saya tidak setuju kalo ada orang yang mengatakan bahwa perpustakaan itu adalah gudang buku. Saya lebih sepakat kalo perpustakaan itu disebut sebagai sumber ilmu, sumber untuk mengembangkan materi, untuk konsultasi dalam hal keilmuan sehingga perpustakaan itu menjadi *knowledge resource centers*. Ada dua tempat buat saya untuk mencari informasi yaitu internet dan *library*.”

Dari beragam informasi yang dikemukakan oleh para eksekutif mengenai sumber informasi yang biasa mereka gunakan, dapat disimpulkan bahwa internet adalah sumber utama mereka dalam mencari informasi. Henczel (2006) menyebutkan bahwa beberapa tahun terakhir telah terlihat perubahan dramatis dalam penerbitan dan pendekatan untuk penyebaran informasi oleh pencipta informasi. Akibatnya, banyak sumber informasi yang sebelumnya, dibeli, disimpan dan disebar oleh profesional informasi sekarang tersedia di internet (misalnya laporan tahunan perusahaan, laporan penelitian, informasi statistik, laporan pemerintah, dan lain-lain). Orang dapat mengakses informasi ini secara bebas dan dengan sedikit atau tanpa biaya. Internet sebagai alternatif sumber informasi memiliki beberapa keunggulan-khususnya dalam hal ini- jika dibandingkan dengan kedua sumber informasi lain yaitu, toko buku dan perpustakaan. Akses informasi yang relatif cepat baik dari segi waktu penerimaan maupun *updating* data menjadi salah satu alasan yang paling banyak dikemukakan oleh para eksekutif ketika mereka ditanyakan mengapa internet menjadi sumber dengan urutan nomor satu dalam mencari dan mendapatkan informasi. Jester (1992) mengatakan bahwa teknologi dapat membuat informasi menjadi sangat mudah diperoleh. Adanya jaringan komputer membuat setiap orang

dapat masuk ke sumber-sumber informasi dan data yang ada. Hal ini juga sesuai jika dikaitkan dengan profil atau karakteristik eksekutif dimana mereka membutuhkan informasi yang cepat. Ditambah pula dengan fasilitas yang diberikan perusahaan berupa *portable computer* (laptop) yang dilengkapi dengan jaringan internet sehingga mereka dapat mencari informasi kapan dan dimana saja. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Mitha, “Ketika *member* mau *resign* dari perusahaan, maka fasilitas yang diberikan kepada mereka harus dikembalikan, kaya laptop misalnya..meja-meja kerja mereka juga diperiksain.” Namun hal ini, bukan berarti bahwa mereka mengesampingkan keberadaan perpustakaan sebagai sumber informasi di lingkungan perusahaan. Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh Anton di atas. Dan eksekutif yang lain pun tetap menggunakan perpustakaan dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Menurut Christine D. Reid (1986:59) mengatakan bahwa perpustakaan dapat menyediakan informasi bagi setiap orang tanpa terkecuali termasuk bagi mereka yang bergerak dalam bidang bisnis.

4.6 Peran Perpustakaan Astra Terhadap Kebutuhan informasi Eksekutif

Setelah mengetahui subjek dan bentuk-bentuk sumber informasi yang diperlukan oleh para eksekutif, berikutnya penulis akan mencoba untuk menganalisis peran perpustakaan Astra sebagai salah satu sumber informasi di lingkungan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan informasi eksekutif.

4.6.1 Perpustakaan untuk Kebutuhan Eksekutif

Mengenali kebutuhan pemakai menjadi hal yang sangat penting bagi suatu perpustakaan, karena salah satu tugas perpustakaan adalah terpenuhinya kebutuhan pemakai. Ferguson & Mobley (1996) menyatakan bahwa tanggung jawab utama perpustakaan perusahaan adalah mempertemukan kebutuhan-kebutuhan informasi dari para pemakainya dengan sumber-sumber informasi yang dikehendaki badan induknya.

Pada tahun ini, atas permintaan CEO (*Chief Executive Organisation*), Astra mengeluarkan sebuah kebijakan untuk memprioritaskan perpustakaan Astra bagi

pengguna eksekutif. Hal ini diungkapkan oleh Dodi. Penulis melakukan wawancara eksklusif untuk menanyakan kepada informan Dodi latar belakang atau dasar pemikiran dari kebijakan yang mengarahkan perpustakaan Astra untuk para pengguna eksekutif. Dengan ramah beliau menjawab, “Perpustakaan ini kan salah satu sumber informasi selain sumber lain yang bisa kita akses dari internet dan sumber-sumber yang lain, karena kita kan ingin mendukung mereka dalam hal *knowledge* informasi khususnya ilmu-ilmu terbaru dengan misalnya diadakan buku-buku terbaru, jadi mereka antara praktek dan sisi konseptual harus sejalan. Jadi kalau misalnya terlalu operasional banget pada akhirnya mereka lupa dengan sisi konseptual, kalo begitu kan ga bagus juga. Nah hal ini yang dapat menjembatani mereka atau mereka bisa mendapatkan inspirasi dari konseptual-konseptual misalnya di bidang manajemen, ke-HRD-an, organisasi sehingga bisa membantu mereka dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi.”

Hal ini cukup sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Anton mengenai latar belakang kebijakan ini. Menurut pendapatnya, “Perpustakaan itu sebenarnya diharapkan dapat menjangkau semua lapisan penggunanya (*user*). Namun hal itu sepertinya sulit jika diterapkan di dunia bisnis, misalnya untuk menarik mereka datang ke perpustakaan dan memanfaatkannya secara maksimal karena terbentur dengan faktor waktu dimana mereka harus bekerja dari pagi hingga sore hari. Tujuan dari kebijakan ini sebenarnya adalah untuk mendapatkan dan merasakan dampak yang besar dari keberadaan ilmu pengetahuan. Maksudnya adalah bahwa para *leader* (eksekutif) itu memiliki jangkauan atau kekuasaan yang lebih luas. Mereka berhak untuk menentukan kebijakan dan sangat berperan dalam pengambilan sebuah keputusan yang akan berdampak pada pihak-pihak yang ada di bawahnya. Jika di kaitkan dengan perpustakaan, maka perpustakaan dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi dan inspirasi mereka.”

Dari pernyataan Dodi dan Anton tersebut, penulis berpendapat bahwa keberadaan perpustakaan di lingkungan perusahaan secara tidak langsung memiliki peran yang signifikan dalam menunjang kinerja dan pengembangan perusahaan. Ferguson & Mobley (1996) mengemukakan bahwa pokok dari fungsi perpustakaan

adalah untuk menghemat bagian waktu dan upaya staf organisasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pada perusahaan yang berorientasi pada keuntungan, waktu adalah uang, dan di mana-mana, produktivitas adalah semboyan pada hari ini.

Hal ini selaras dengan jawaban informan ketika penulis menanyakan hal ini kepada mereka. Penulis bertanya kepada Andi, ia menjawab, “Menurut saya penting”. Jawaban yang sama juga diungkapkan oleh kedua informan lain yaitu Akbar dan Budi. Kebijakan memprioritaskan perpustakaan untuk pengguna eksekutif ini bukan bermaksud menganaktirikan pengguna (*user*) selain eksekutif dan bukan pula untuk menjadikan perpustakaan Astra terkesan eksklusif karena prioritas layanan mereka terhadap pengguna eksekutif, namun kebijakan ini hanya berupa konsentrasi atau penekanan terhadap kebutuhan informasi eksekutif untuk mendukung kinerja mereka di perusahaan Astra karena mereka memiliki peran yang sangat besar terhadap dinamisasi perusahaan.

Astra berupaya untuk menghidupkan budaya pembelajaran kepada seluruh karyawannya yang dimulai dari para eksekutif. Hal ini disampaikan oleh Anton melalui pernyataannya, “Para *leader* (eksekutif) itu punya jangkauan/kekuasaan yang lebih luas, mereka berhak menentukan kebijakan dan sangat berperan dalam pengambilan keputusan yang akan berdampak pada pihak-pihak yang berada di bawahnya. Demikian juga, jika dikaitkan dengan perpustakaan. Perpustakaan dapat menjadi sumber inspirasi mereka, input ilmu sehingga diharapkan hal itu bisa mereka distribusikan kepada para bawahannya. Jadi *small for big*.” Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Drucker (1996) bahwa eksekutif berperan sebagai *disseminator* dimana mereka wajib untuk mendistribusikan informasi dari pihak eksternal maupun dari level manajemen yang lebih tinggi.

Menurut penulis mereka mencoba memulai sistem ini dari kepala (atas). Karena kepala itu dapat mengendalikan gerak pihak-pihak yang berada di bawah. Jika setiap eksekutif memiliki kesadaran akan hal ini, dimana budaya pembelajaran itu perlu dimiliki oleh setiap karyawan perusahaan Astra, maka mimpi perpustakaan untuk menjadi *knowledge resource center* di lingkungan perusahaan dapat menjadi sebuah kenyataan. Dapat disimpulkan bahwa eksekutif memiliki pengaruh yang

besar dalam mendistribusikan apa yang mereka miliki terutama dalam hal ilmu pengetahuan dan perpustakaan dapat menjadi salah satu sumber penopang untuk kepentingan tersebut khususnya di lingkungan perusahaan.

4.6.2 Membangun Koleksi Buku untuk Eksekutif

Tugas utama perpustakaan atau pusat informasi adalah membangun koleksi yang kuat demi kepentingan pemakai perpustakaan. Kualitas jasa yang diberikan serta kepuasan pemakai banyak tergantung pada tersedianya koleksi perpustakaan. Bagaimanapun baiknya staf perpustakaan, dia tidak akan mampu memberikan pelayanan yang baik jika tidak ditunjang dengan koleksi yang baik (Sulistyo-Basuki, 1991:427).

Kebijakan pengembangan perpustakaan yang diprioritaskan bagi pengguna eksekutif akan memberikan orientasi kepada perpustakaan mengenai hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka mendukung kebijakan tersebut. Hal ini penulis tanyakan kepada Dodi dan jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut, “Yang sudah itu manajemen koleksinya..ya kita sesuaikan dengan kebutuhan mereka. Yang sudah juga kita mengkomunikasikan buku-buku terbaru, misalnya ada buku apa aja nih, kita sampaikan via email, kita desain, kita bilang ada koleksi baru. Memang caranya yang belum begitu lancar karena *resource* kita, *resource* disini dalam arti manusianya ya..sekarang sudah cukup dan dapat dilanjutkan lagi..”

Dari pernyataan ini, penulis menangkap bahwa saat ini perpustakaan memfokuskan diri untuk mengembangkan koleksi buku yang sesuai dengan subjek-subjek yang menjadi kebutuhan para eksekutif Astra.

Daftar Koleksi Perpustakaan Astra

No	Jenis koleksi	Jumlah
1.	Buku	6677 eksemplar
2.	Audio visual (CD)	164 eksemplar

3.	Majalah	6 judul
4.	Surat kabar	3 judul

Table 4.1 Koleksi Perpustakaan Astra Mei 2009

Tabel di atas menunjukkan prioritas pengembangan koleksi di perpustakaan Astra, dimana dari tabel dapat terlihat jumlah koleksi buku terpaut jauh lebih banyak dibandingkan dengan koleksi yang berbentuk audio visual.

Untuk pengadaan buku, perpustakaan melibatkan tim dari *Knowledge Management* AMDI untuk melakukan penyeleksian terhadap buku-buku yang akan dibeli dan pada akhirnya menjadi koleksi perpustakaan. Informasi ini penulis dapatkan dari pernyataan Mitha sebagai berikut, “Pembelian buku itu bisa berdasarkan *request* dari orang-orang tertentu. Bisa juga *browsing* dari internet untuk liat buku-buku baru yang kira-kira sesuai. Setelah itu, keterangan dari buku-buku hasil browsing atau permintaan itu akan didaftar dan diserahkan ke tim KM (*Knowledge Management*) untuk diseleksi dengan berbagai masukan dan pertimbangan, mana nantinya buku yang akan dibeli dan menjadi koleksi perpustakaan.” Situasi yang ideal adalah memberi dan menerima antara pustakawan dan pengguna (Ferguson & Mobley, 1996). Dalam proses pengadaan buku, pustakawan juga perlu membangun komunikasi dengan penggunanya (*user*). Ada pengguna perpustakaan yang rajin membaca dan mengikuti perkembangan penerbitan buku sehingga mereka mengetahui informasi tentang buku-buku dan informasi tersebut dapat berguna bagi perpustakaan sebagai referensi untuk menyeleksi buku yang akan menjadi koleksi perpustakaan.

Hal ini penulis alami ketika melakukan observasi lapangan selama 2.5 bulan di perpustakaan Astra. Pada saat itu penulis diminta untuk membantu perpustakaan mencari buku-buku *bestseller* dengan subjek-subjek tertentu untuk kepentingan eksekutif. Penulis mencari melalui internet dengan melakukan penelusuran ke beberapa situs *recommended* yang menyediakan dan memberikan informasi mengenai buku-buku *bestseller* Setelah terkumpul data-data buku tersebut,

pustakawan membuat daftarnya dan diserahkan ke bagian *Knowledge Management* untuk dilakukan seleksi. Daftar ini akan digunakan sebagai alat seleksi. Selain itu, ada sumber lain yang juga dapat digunakan sebagai alat seleksi, yaitu *Executive summary*. *Executive Summary* adalah kumpulan artikel yang berisi pembahasan singkat mengenai buku-buku *bestseller* dari bidang tertentu oleh para ahlinya. Ferguson & Mobley (1996) mengemukakan bahwa bibliografi subyek adalah alat yang berisi komponen dasar koleksi. Selain itu, katalog dan kompilasi dari penerbit dan distributor yang berspesialisasi di bidang tertentu juga sangat berguna. *Executive Summary* sebenarnya merupakan layanan perpustakaan yang ditujukan untuk para eksekutif yang sifatnya melanggan dari luar negeri setiap bulan. Penyeleksian tersebut tidak dilakukan oleh satu orang saja seperti yang diungkapkan oleh Mitha, “Mereka biasanya ada rapat kecil untuk seleksi buku.” Penyeleksian itu dilakukan oleh beberapa orang yang berpengalaman dalam sebuah diskusi kecil.

Penulis menghubungkan hal ini dengan peran AMDI sebagai divisi yang memberikan pelatihan kepada karyawan perusahaan mulai dari karyawan baru hingga tingkat manajer umum. Dalam pelatihan tersebut tentunya diperlukan referensi-referensi dalam memberikan materi kepada para peserta pelatihan (*training*) tersebut. Beberapa karyawan AMDI menjadi pengajar dalam pelatihan tersebut dan cukup memiliki pengalaman untuk memilih sumber informasi- dalam hal ini koleksi buku yang nantinya juga akan menjadi koleksi perpustakaan- yang sesuai dengan kebutuhan peserta secara khusus, dan juga akan berguna bagi pengguna perpustakaan Astra secara umum. Untuk penyeleksian, para pengajar tersebut mengadakan diskusi untuk menyeleksi buku-buku dengan alat seleksi yang telah disebutkan di atas. Pertemuan pemikiran ini dengan jelas diperlukan untuk membangun koleksi yang baik (Ferguson & Mobley, 1996). Dalam hal ini, pustakawan hanya dilibatkan untuk melakukan penelusuran buku dari internet dan menyaring permintaan (*request*) dari pengguna. Salah satu aspek untuk membangun koleksi adalah dengan melakukan program survei yang berkelanjutan terhadap terbitan-terbitan baru untuk seleksi dan pengadaan (Ferguson & Mobley, 1996). Penulis dapat menyimpulkan bahwa proses penyeleksian bahan perpustakaan terutama koleksi buku di perpustakaan Astra

dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan penelusuran buku melalui sumber elektronik dan referensi pengguna dengan hasil berupa daftar (*list*) buku-buku yang akan diseleksi, setelah itu dilakukan penyeleksian oleh tim *Knowledge Management* dari divisi AMDI melalui diskusi.

Selanjutnya penulis menanyakan tanggapan mereka tentang koleksi buku di perpustakaan Astra, mereka memiliki jawaban yang beragam. Andi menyampaikan pendapatnya tentang koleksi buku perpustakaan. Ia menjawab, “Buku-buku di perpustakaan Astra memang banyak tapi terkadang apa yang ada dalam buku tidak begitu sesuai dengan informasi yang saya cari.” Sedangkan Akbar memberi tanggapan tentang kemutakhiran buku, ia mengatakan, ”Lumayan.” Jawaban yang tidak jauh berbeda juga disampaikan oleh Budi, dikatakannya, “Koleksinya ..ya sudah cukup lumayan lah..” Terakhir Anton memberikan pendapat, “Koleksinya sudah *up to date*. Tapi memang kecepatan mengadakan buku belum setara dengan kecepatan penyerapannya.”

Ketika melakukan observasi, penulis berusaha untuk melakukan pengamatan terhadap kemutakhiran koleksi buku yang ada di perpustakaan Astra. berdasarkan standar perpustakaan khusus, kemutakhiran koleksi buku yang memenuhi standar tersebut adalah 10% dari keseluruhan jumlah koleksi buku (Perpustakaan Nasional RI, 2002) Setelah dilakukan pengamatan mengenai kemutakhiran koleksi buku tersebut, penulis menyimpulkan bahwa perpustakaan Astra sudah dapat memenuhinya. Angka kemutakhiran yang dicapai yaitu 25% dari keseluruhan jumlah koleksi buku yang dimiliki perpustakaan Astra.

4.7 Jasa/ Layanan Perpustakaan untuk Eksekutif

Misi dari suatu sistem informasi adalah meningkatkan penggunaan informasi oleh para pemakai potensialnya dan melayani kebutuhan orang-orang yang menggunakan sistem tersebut (Atherton, 1986). Untuk itu perpustakaan/sistem informasi dituntut untuk menyediakan berbagai layanan untuk mempermudah pemakaian informasi oleh pemakai.

Sebelum menjelaskan layanan yang dimiliki perpustakaan Astra, penulis berusaha untuk menanyakan kepada pustakawan melalui wawancara mengenai jasa-jasa atau layanan yang dimiliki perpustakaan Astra. Mitha memberikan jawaban sebagai berikut, “Jasa-jasa yang ada di perpustakaan Astra itu antara lain ada jasa sirkulasi (peminjaman), kemudian jasa informasi, jasa rujukan, jasa internet, dan ruang multimedia.” Prasad (1992) mengemukakan beberapa jenis layanan informasi yang dapat disediakan perpustakaan khusus diantaranya layanan peminjaman, layanan pinjam antar perpustakaan, layanan referensi, layanan bibliografis, layanan kesiagaan informasi, dan layanan terjemahan. Informasi yang diberikan Mitha ini adalah informasi mengenai jasa/layanan perpustakaan secara umum, dalam arti semua pengguna (*user*) menggunakannya. Karena penelitian ini terfokus kepada layanan khusus untuk para eksekutif, maka penulis kembali memberikan pertanyaan spesifik mengenai bentuk layanan yang dimiliki perpustakaan Astra khusus bagi pengguna eksekutif. Mitha menjawab, “Untuk eksekutif ada jasa kurir (*Delivery Order*), jadi kalo ada yang pesen buku dan minta diantar, kita pake jasa kurir untuk nganterin, selain itu ada *Executive Summary*, informasi buku-buku baru (*newbooks*). Ada program bedah buku (*book review*) biasanya dulu 1 bulan sekali. *Movie Sharing* ini baru pertama kali diadakan.” Penulis melakukan wawancara setelah acara *Movie Sharing* yang diadakan di ruang multimedia perpustakaan Astra.

Selain dari pustakawan, penulis juga menanyakan hal yang sama kepada eksekutif. Ketika ditanyakan kepada Andi mengenai jasa perpustakaan Astra yang diketahuinya, ia menjawab, “Yang saya tahu, ya jasa pinjam buku, internet..”

Sedangkan Akbar ketika ditanyakan dengan pertanyaan yang sama, ia menjawab, “Ya, pinjam buku, internet, dan multimedia.” Dan ketika penulis menanyakan kepada Budi, ia cukup dengan jawaban, “Ya, layanan pinjam buku.” Ternyata Budi hanya mengetahui layanan pinjam buku saja, hal ini mungkin disebabkan karena interaksinya dengan perpustakaan sangat minim. Hal ini pun dapat dilihat salah satunya dari frekuensi kunjungannya ke perpustakaan. Dari beberapa jasa yang dimiliki perpustakaan dan dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa jasa perpustakaan yang paling sering dan banyak digunakan oleh eksekutif adalah

jasa peminjaman (sirkulasi). Dan koleksi yang paling banyak dipinjam adalah koleksi buku.

4.7.1 *Executive Summary*

Penulis beranjak kepada pertanyaan mengenai produk informasi perpustakaan. Pertanyaan ini diajukan untuk mengidentifikasi apakah mereka mengetahui layanan yang diberikan perpustakaan Astra untuk pengguna eksekutif. St. Clair (1992) menyebutkan “khusus” benar-benar berarti layanan perpustakaan dikhususkan atau dijalankan untuk kebutuhan penggunanya (staf/karyawan). Penulis menanyakan kepada mereka perlunya perpustakaan membuat suatu produk informasi yang dapat berguna dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Hal ini berkaitan dengan peran pustakawan. Goulding dan Kerslake (1996) menyebutkan perpustakaan memerlukan kemampuan profesional untuk melakukan pekerjaannya, salah satunya adalah dengan membuat produk dan layanan informasi dengan konsolidasi dan pengemasan ulang informasi. Andi, memberikan jawaban, “Saya pikir perlu. Misalnya dengan pembuatan *summary* (ringkasan) dari buku-buku yang baru terkait dengan bidang-bidang tertentu, kemudian mempublikasikan *Executive Summary* yang ada.” Senada dengan jawaban Akbar. Dikatakannya, “Ya perlu, seperti membuat *summary* dari buku-buku yang baru selain itu mengirimkan *Executive Summary* melalui email.” Berbeda dengan jawaban yang diberikan oleh Budi, Informan Budi berkata, “Ya saya rasa perlu, seperti *flyer*, *email reminder* untuk mengingatkan bahwa waktu peminjaman buku telah habis. Dari jawaban wawancara ini penulis menyimpulkan sesuatu bahwa layanan-layanan berupa produk informasi yang dapat dihasilkan perpustakaan yang telah dikemukakan para eksekutif di atas sebenarnya adalah layanan yang telah dimiliki perpustakaan. Dan layanan itu merupakan layanan yang dikhususkan bagi pengguna eksekutif. Namun dari jawaban mereka terkesan layanan-layanan itu sebagai sebuah saran dari mereka terhadap perpustakaan dalam rangka meningkatkan jasanya. Sehingga penulis menarik sebuah benang merah di sini bahwa para eksekutif tersebut belum mengetahui bahwa layanan ini telah ada di perpustakaan.

Menurut informasi dari pustakawan, dijelaskan olehnya, “*Executive Summary* itu hanya diberikan atas permintaan dari divisi, jadi kalo ada divisi yang minta, nanti kita *copy*-kan dalam bentuk tercetak.” Dari jawaban eksekutif dan pernyataan dari pustakawan di atas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa terjadi miskomunikasi antara beberapa eksekutif dengan perpustakaan. Perpustakaan mungkin belum optimal dalam mensosialisasikan atau mempromosikan jasa atau layanan yang dimilikinya khususnya mengenai jasa eksekutif seperti *Executive Summary* ini sehingga mereka tidak mengetahui bahwa di perpustakaan ada sumber informasi berupa *Executive Summary* yang dapat diberikan jika mereka membutuhkannya.

4.7.2 Jasa Kesiagaan Informasi

Perpustakaan Astra memberikan jasa informasi terbaru kepada penggunanya khususnya eksekutif dengan memberikan informasi mengenai buku-buku terbaru (*New books*) yang dimiliki perpustakaan melalui email. Informasi ini hanya diberikan kepada para eksekutif terkait dengan kebutuhan mereka terhadap sumber informasi yang berupa buku. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari pustakawan, “Untuk eksekutif, kita berikan informasi berupa buku-buku terbaru berikut dengan *summary*-nya.” Dosset (1992) menyebutkan bahwa layanan kesiagaan informasi bertujuan untuk mengarahkan informasi kepada pemakai sehingga informasi yang benar dapat sampai kepada orang yang benar dengan waktu yang tepat. Layanan ini berjalan agak tersendat, hal ini penulis ketahui dari Mitha, ia mengatakan, “Layanan *new books* ini baru mau dijalankan lagi...” Hal ini juga sesuai dengan ungkapan dari Dodi, ketika penulis melakukan wawancara ia menyebutkan, “Memang caranya yang belum lancar karena *resource* kita, *resource* di sini dalam artinya manusianya ya, sekarang sudah cukup dan dapat dilanjutkan lagi.” Layanan ini sempat tersendat, karena adanya faktor pergantian petugas lama dengan petugas perpustakaan yang baru. Kurang lebih selama 3 bulan, perpustakaan tidak ditangani oleh pustakawan aslinya. Setelah ada petugas baru, proses transformasi kegiatan perpustakaan dilakukan namun tidak menyeluruh. selain itu petugas yang baru tidak

memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan sehingga semua hal ini menyebabkan kegiatan perpustakaan sempat tidak berjalan sebagaimana mestinya.

4.7.3 Jasa Kurir (*Delivery Order*)

Jasa atau layanan lain yang dimiliki perpustakaan khusus untuk pengguna eksekutif adalah layanan kurir (*Delivery Order*). Layanan/jasa kurir merupakan layanan pengiriman pesanan buku yang dipinjam oleh eksekutif. Sebelumnya eksekutif melihat katalog *online* perpustakaan untuk mencari koleksi buku yang sesuai. Jika ada, maka ia akan memesan buku yang akan dipinjam tersebut dengan mengirimkan email kepada pustakawan. Layanan ini bersifat insidental, hanya ketika ada buku yang hendak diantar. Layanan *Delivery Order* adalah layanan khusus yang biasanya hanya ada di perpustakaan khusus.

Penulis menanyakan kepada para eksekutif mengenai keaktifan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada penggunaanya khususnya para eksekutif. Berdasarkan hasil wawancara, kebanyakan dari mereka mengusulkan kepada perpustakaan untuk lebih aktif. Seperti yang dikemukakan oleh Andi, ketika penulis menanyakan apakah perpustakaan sudah cukup aktif dalam memberikan layanan yang dibutuhkan. Dijawabnya, “Belum aktif, eksekutif itu cukup tersita waktunya untuk menyelesaikan masalah perusahaan, sehingga para eksekutif itu perlu penyadaran untuk meng-*educate* dirinya sendiri. *Librarian* harus lebih aktif untuk menanyakan kepada *user* apa yang menjadi kebutuhan mereka terutama eksekutif dan juga untuk kebutuhan bisnis.” Henczel (2006) menyebutkan profesional informasi di perpustakaan khusus memiliki tuntutan tidak hanya menangkap informasi tentang bagaimana perpustakaan dirasakan oleh penggunaanya dan bagaimana sumber-sumber yang dialokasikan untuk layanan perpustakaan dimanfaatkan, tetapi juga bagaimana organisasi mendapatkan keuntungan dalam bisnis dengan mempertahankan layanan/jasa perpustakaan untuk memaksimalkan efisiensi pendistribusian informasi untuk mendukung proses bisnis saat ini dan masa depan.

Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Anton, dikatakannya, “*Library* perlu punya tim yang militan, pustakawan yang oke yang dapat mengerti kebutuhan

user. Pustakawan juga harus punya hati, dalam arti dia punya tanggung jawab besar terhadap peran perpustakaan untuk mendistribusikan ilmu.”

4.8 Pemenuhan Kebutuhan Informasi Perpustakaan Astra terhadap Pengguna Eksekutif.

Tujuan utama dari perpustakaan khusus adalah sebagai pusat dokumentasi dan informasi, penelitian dan pengembangan, serta pengolahan data dalam hubungannya dengan pemenuhan kebutuhan informasi bagi para pemakainya yang dalam hal ini adalah para staf dan karyawan dari instansi atau lembaga tersebut (Rohanda, 1992).

Pemenuhan kebutuhan informasi perpustakaan terhadap para penggunanya, dalam hal ini adalah para pengguna eksekutif, akan sangat berkaitan dengan pemanfaatan jasa-jasa atau layanan yang diberikan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.

Untuk mengetahui peranan jasa-jasa yang dimiliki perpustakaan Astra, khususnya untuk para pengguna eksekutif, penulis memberikan pertanyaan kepada para eksekutif yang menjadi informan apakah jasa yang dimiliki dan diberikan perpustakaan telah dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi pengguna eksekutif.

Penulis menanyakan kepada Andi mengenai peran perpustakaan Astra tersebut, apakah sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi beliau khususnya sebagai eksekutif. Andi menjawab, “Belum terlalu.” Jawaban senada juga dilontarkan oleh Akbar. Ia mengatakan, “Belum, kira-kira baru 60%.” Sedangkan Anton memberikan jawaban dengan penjelasan sebagai berikut, “Saat ini perpustakaan belum bisa berbicara tentang kepuasan, kita masih berorientasi kepada pemanfaatan (utilisasi). Perpustakaan adalah sumber ilmu dengan begitu perpustakaan dapat memberikan banyak manfaat. Orang itu akan bergerak kepada manfaat sehingga harus jelas manfaat yang bisa dirasakan, walaupun ketika orang itu tidak dapat mengambil manfaatnya, minimal kita berusaha untuk meyakinkan dia bahwa di dalamnya itu ada manfaat.”

Pendapat lain dikemukakan oleh Dodi ketika penulis menanyakan keaktifan perpustakaan selama ini. Ia menjawab, “Perpustakaan sih..bersikap aktif, kita membenahi sistem agar memudahkan mereka terkoneksi dengan kita. Saat ini kita membangun *E-Library*. Kalo nanti sudah jadi, kalo ada buku baru, mereka langsung tahu. Oh ya, jasa-jasa perpustakaan yang masih harus dikembangkan. Untuk eksekutif ini memang agak dilema ya. Misalnya kita mau mengadakan *book sharing*. Bagi mereka (eksekutif) dari sisi waktu agak susah apalagi yang dari AFCO, itu jadi ga *make senses*. Tapi kalo yang deket sih dateng..” Penulis menyimpulkan bahwa perpustakaan selama ini tidak tinggal diam, perpustakaan terus berusaha untuk membangun layanan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Setiap penggunaan perpustakaan oleh pemakai. Penulis menanyakan beberapa kriteria di atas kepada eksekutif untuk membantu mengidentifikasi peran perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Ketika melakukan wawancara penulis menanyakan tentang koleksi yang dimiliki perpustakaan dan jasa atau layanan yang diberikan perpustakaan khususnya untuk pengguna eksekutif.

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara dengan para eksekutif, dapat disimpulkan bahwa jasa yang dimiliki perpustakaan Astra khususnya untuk pengguna eksekutif memang belum dapat diberikan dan dimanfaatkan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti sosialisasi atau promosi yang terlihat masih belum dilakukan secara menyeluruh khususnya di lingkungan Astra Internasional sendiri sehingga ada pihak yang belum terjangkau dan mengetahui perkembangan perpustakaan Astra terutama mengenai layanannya. Seperti yang terjadi pada pembahasan di atas, dimana terjadi miskomunikasi antara perpustakaan dengan pengguna eksekutif mengenai beberapa layanan khusus eksekutif.

Hal senada juga diungkapkan oleh Budi, ia berpendapat, ”Sebenarnya perpustakaan bisa dibilang cukup baik, hanya masalah *marketing*-nya saja atau pemasaran/promosi”. Selain itu, satu hal yang penting adalah bahwa efektivitas layanan informasi bisnis tergantung sekali pada kemampuan staf perpustakaan maupun penyediaan bahan-bahan (Ried, 1986). Pustakawan perlu memperlihatkan

nilai tambah jasa yang dapat mereka berikan dan informasi yang dapat mereka sediakan.

Beberapa perpustakaan telah mengadopsi praktik penyebaran informasi terseleksi yang disebut dengan *Selective Dissemination of Information* (SDI). Ferguson & Mobley (1996) mengemukakan bahwa SDI adalah layanan yang menginformasikan satu orang atau sekelompok kecil individu tentang literatur penting dan diperlukan dengan segera. SDI melibatkan keaktifan pustakawan dimana pustakawan rutin melakukan pencarian *database* untuk mencari referensi baru dalam bentuk artikel atau bahan lainnya yang sesuai dengan kepentingan pengguna perpustakaan.

Sepertinya konsep SDI ini belum terlalu dipahami oleh pihak perpustakaan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Dodi, “Sebenarnya kita perlu membuat sesuatu dari perpustakaan untuk pengguna, tapi formatnya seperti apa...?” Justru beliau menanyakan kepada penulis format apa yang sesuai yang bisa dibuat oleh perpustakaan untuk para penggunanya, khususnya para eksekutif. Untuk menambah nilai jasa yang diberikan, perpustakaan perlu menerapkan SDI khususnya untuk para eksekutif karena mereka terkadang membutuhkan informasi yang khusus. Disebutkan dalam *Journal Management and Information System* (1988) bahwa eksekutif mempunyai tanggung jawab khusus dan melakukannya dengan proses pemikiran khusus pula, maka ia juga harus mempunyai informasi yang khusus.

Pustakawan harus lebih aktif dimana perpustakaan khusus itu lebih bermain dengan sistem “menjemput bola”. Jadi, perpustakaan yang harus dapat lebih aktif memikirkan dan menyediakan kebutuhan para penggunanya. Sulistyono-Basuki (1993) mengemukakan bahwa layanan perpustakaan khusus yang diberikan tidak cukup dengan cara konvensional yang menunggu secara pasif kunjungan pengguna, tetapi harus menyebarkan informasi secara aktif.