

SOFT SKILL PUSTAKAWAN

Oleh : Endang Fatmawati

Pendahuluan

Pustakawan merupakan sebuah profesi yang sangat mulia. Marilah coba kita renungkan bersama. Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang berfungsi pokok sebagai sumber informasi (*source of information*). Sehingga pustakawan di setiap harinya tidak akan terlepas dari upaya untuk menghimpun, mengolah, mengelola, mengemas dan menyebarkan informasi tersebut. Pustakawan juga tidak henti-hentinya memberikan pelayanan dan selalu siap membantu pengguna (*users*) yang mencari dan membutuhkan informasi.

Persepsi dan *image* masyarakat bahwa pustakawan hanya sebagai penjaga buku saja adalah **salah besar**. Sudah saatnya pustakawan harus bangkit dan berani menampilkan paradigma baru. Saat ini pustakawan bukan sebagai penjaga buku lagi ataupun hanya sebagai pelayan informasi saja, tetapi sudah berubah peran menjadi *information provider*, yaitu sebagai penyedia/pemberi informasi, dan bahkan pustakawan juga harus bisa menjadi pembawa informasi (*information transporter*).

Begitu juga dengan paradigma sebuah perpustakaan. Perpustakaan sekarang bukan hanya sebagai tempat untuk mengumpulkan dan menyimpan buku saja, tetapi perpustakaan adalah sebagai sumber informasi yang menyediakan berbagai

macam koleksi, baik itu tercetak, disket, CD, elektronik maupun multi media. Selain itu perpustakaan dari yang dulu masih konvensional, maka saat ini juga sudah banyak yang menggunakan aplikasi teknologi informasi, baik itu hanya komputerisasi ataupun automasi saja, kemudian berkembang menjadi perpustakaan elektronik, digital, dan akhirnya perpustakaan maya (*virtual library*).

Perlunya Soft Skill Bagi Pustakawan

Saat ini profesi pustakawan sudah terlihat banyak dibutuhkan di dunia kerja. Hal ini terlihat dari lowongan/formasi di instansi pemerintah maupun swasta yang membutuhkan pustakawan. Sehingga profesi pustakawan sudah tidak merupakan sebuah profesi yang termarginalkan. Sebagai pelayan masyarakat (*public service*) sudah tentu banyak sekali kejadian maupun pengalaman pada saat berinteraksi dengan pengguna, baik itu sesuatu yang menyenangkan atau bahkan malah yang menjengkelkan kita. Padahal sebagai pustakawan, kita juga dituntut untuk mampu di dalam mengenali perasaan kita sendiri dan orang lain dalam mengatasi tantangan dan tekanan lingkungan kita. Maka hal inilah sebenarnya pembentukan kecerdasan emosi (*emotional quotient*) bagi pustakawan itu bermula.

Setiap pustakawan mempunyai ketrampilan, sifat, kemampuan, nilai, sikap, serta kebiasaan yang berbeda-beda. Maka, karir seorang pustakawan tersebut akan menanjak, tetap atau bahkan menurun tergantung sepenuhnya pada diri pustakawan tersebut. Apalagi pustakawan merupakan jabatan fungsional yang kenaikan pangkat dan jabatannya menggunakan penilaian angka kredit. Sehingga pustakawan harus mengembangkan dirinya dan mempunyai berbagai macam keahlian (*multi skill*). Keahlian pustakawan dapat berupa kecakapan dan dapat juga berupa wawasan kepustakawan, penguasaan pengetahuan, dan dapat menjadi pakar/ahli (*expert*) dalam bidang tertentu (*specialized*). Misalnya ahli dalam membuat *software*, *website*, kliping, mengklasir, mengkatalog, menyunting buku, meresensi buku dan lain sebagainya.

Seiring dengan perubahan budaya masyarakat, tentunya juga akan berdampak pula pada proses pembelajaran. Sehingga pada era masyarakat pembelajar (*learning society*) saat ini tidak bisa dipungkiri bahwa teknologi informasi yang telah dikembangkan menjadi berbagai macam *software* perpustakaan, jaringan LAN, *website*/internet, *e-mail*, blogspot, portal, animasi, HTML *Fulltext*, PDF *Fulltext*, *Smart Link*, maupun VCD/DVD sudah menjamur. Begitu juga dengan berbagai macam infrastruktur telekomunikasi, baik itu yang berupa *video teleconference*, *e-learning*, *e-banking*, *m-learning*, *e-commerce* dan lain-lainnya.

Untuk menghadapi era informasi saat ini, pustakawan harus mempunyai kemampuan untuk melihat dunia yang berbeda dari berbagai sudut pandang yang berbeda pula. Pustakawan sudah harus mempunyai kemampuan "*soft skill*" guna menciptakan masyarakat pembelajar tersebut mengembangkan keahlian Sumber daya manusia yang unggul adalah mereka yang tidak hanya memiliki kemahiran *hard skill* saja tetapi juga piawai dalam aspek *soft skill*nya. Sehingga pustakawan seharusnya memperkaya dirinya masing-masing dengan *soft skill* agar lebih profesional di bidang perpustakaan dokumentasi dan informasi (perpusdokinfo) maupun ahli di bidang lainnya.

Banyak yang menganggap bahwa *soft skill* adalah tidak penting, padahal sebenarnya dengan pustakawan mempunyai *soft skill*, menunjukkan adanya intuisi dan kepekaan pustakawan tersebut. Maka pustakawan yang mempunyai *soft skill* akan selangkah lebih maju dan menjadi kunci untuk lebih profesional. Sebutan "*The Right Person/Man in The Right Place*" memang bisa benar, namun juga kurang tepat. Karena yang menjadi pustakawan bukan berarti orang yang berasal dari latar belakang perpusdokinfo saja, tetapi juga bisa orang yang berlatar belakang di bidang lain yang memiliki kompetensi di bidang perpusdokinfo. Begitu juga sebaliknya, orang lulusan perpusdokinfo tidak harus bekerja di perpustakaan, namun demikian juga bisa di bidang lain yang sesuai dengan

kompetensi yang dimiliki orang tersebut.

Namun ironis sekali apabila orang tersebut benar-benar diangkat menjadi pustakawan dari latar belakang perpustakaan, namun sikap, perilaku, dan kompetensinya tidak mencerminkan sebagai pustakawan. Bahkan sangat memprihatinkan sekali kalau prestasi kerjanya malah kalah jika dibandingkan dengan pustakawan yang berasal dari latar belakang bidang lain yang hanya ditambah dengan diklat perpustakaan.

Perbedaan *Hard Skill* dan *Soft Skill*

Untuk mengetahui kualitas setiap pustakawan, terdapat 2 (dua) *skill*, yaitu *hard skill* dan *soft skill*. Adapun perbedaan antara *hard skill* dan *soft skill* tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Hard Skill*

- ◆ Merupakan yang dapat mencerminkan pengetahuan dan ketrampilan fisik pustakawan serta dapat menghasilkan sesuatu.
- ◆ *Hard skill* mempunyai sifat kelihatan / nampak (*visible*) dan segera (*immediate*).
- ◆ Kompetensi *hard skill* ini dapat langsung dilihat dari daftar riwayat hidup, pengalaman kerja, Daftar Pengisian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), prestasi kerja dan ketrampilan yang dikuasai.
- ◆ Contoh elemen *hard skill* :
 - ujian teknis (*technical test*),
 - ujian praktis (*practical test*),
 - penguasaan sistem jaringan

komputer (LAN/WAN),

- penguasaan sistem informasi perpustakaan,
- penguasaan perangkat lunak (*software*),
- penguasaan multi media.

2. *Soft skill*

- ◆ Merupakan suatu kemampuan non-teknis pustakawan di luar kemampuan teknis dan akademis (*hard skill*), yang lebih mengutamakan ketrampilan dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal*) dan mengelola dirinya sendiri (*intrapersonal*), agar bisa beradaptasi dan berkomunikasi dengan baik pada lingkungan di manapun pustakawan berada
- ◆ bersifat tidak kelihatan/tidak nampak (dan tidak segera).
- ◆ Atribut *soft skill* mencakup nilai motivasi, perilaku, kebiasaan, karakter dan sikap pustakawan.
- ◆ *Soft skill* menunjukkan adanya intuisi dan kepekaan pustakawan
- ◆ Secara garis besar kemampuan *soft skill* dapat digolongkan ke dalam dua kategori, yaitu : *intrapersonal skill* dan *interpersonal skill* (<http://www.infocomcareer.com/?fuseaction=home.viewarticle&id=6>, diakses 27 Juli 2007).

a. *Intrapersonal skill*

- *self awareness* : *self confident, self assessment, trait & preference, emotional awareness.*
- *self skill* : *improvement, self control,*

trust, worthiness, time/source management, proactivity, conscience.

b. Interpersonal skill

- *social awareness : political awareness, developing others, leveraging diversity, service orientation, empathy.*
 - *social skill : leadership, influence, communication, conflict management, cooperation, team work, synergy.*
- ◆ Lebih jelasnya lagi dapat dicontohkan be berapa elemen dari *soft skill* antara lain :
- memiliki kecerdasan emosional (*emotional quotient*),
 - kemampuan mengelola diri,
 - mempunyai integritas personal/ kejujuran,
 - memiliki rasa solidaritas,
 - mampu merasakan seperti apa yang dirasakan orang lain (*emphaty*),
 - kemampuan membangun kepercayaan diri (*selfconfidence*),
 - kemampuan manajerial/kemahiran kepemimpinan (*leadership*),
 - kemampuan mudah beradaptasi,
 - kemampuan berdisiplin,
 - kemampuan mendengar,
 - kemampuan bertanggung jawab (*responsibility*),
 - kemampuan *public speaking*,
 - kemampuan berkomunikasi lisan maupun tertulis,
 - kemampuan berkomunikasi verbal maupun nonverbal,
 - kemampuan menulis,
 - kemampuan mengutarakan ide atau gagasan,
 - kemampuan menyelesaikan/ memecahkan masalah (*conflict resolution/problem solving*),
 - kemampuan presentasi,
 - etos kerja dan motivasi yang tinggi,
 - kemampuan membaca cepat (*speed reading*),
 - kemampuan mempengaruhi orang lain,
 - kemampuan mengolah informasi,
 - komitmen dan ketertarikan terhadap pekerjaan,
 - kemauan untuk terus belajar yang kuat untuk mencapai keunggulan,
 - mempunyai visi ke depan dengan semangat untuk maju & tidak takut dengan hal-hal yang baru,
 - kemauan untuk mempelajari dan menerapkan teknologi yang baru,
 - kemampuan bekerja sama di dalam suatu tim (*team work*) dan kolaborasi,
 - kemampuan berpikir, berwawasan dan bertindak positif (*positive thinking*),
 - berwawasan/berjiwa kewirausahaan (*entrepreneurship*),
 - kemampuan intelegensi/ pengembangan kreatifitas,
 - kemampuan berbahasa asing,
 - kemampuan menggunakan komputer,
 - memiliki motivasi kerja yang tinggi,
 - kemampuan mengambil ataupun membuat keputusan (*decision*

- making*),
- kemampuan berorganisasi,
 - kemampuan bernegosiasi,
 - sikap sopan dan santun dalam berperilaku,
 - relasi/hubungan antar pribadi (*interpersonal relationship/human relation skills*),
 - berkepribadian,
 - kedewasaan,
 - kemampuan mempromosikan, membujuk dan memperkenalkan perpustakaan dan lain sebagainya.

Cara Mengembangkan *Soft Skill*

Pustakawan menjadi salah satu kunci majunya sebuah perpustakaan. Setiap pustakawan dalam berhubungan dengan orang lain, baik itu sesama pustakawan maupun pengguna perpustakaan membutuhkan *soft skill*. Karena yang paling menentukan kesuksesan bukan hanya ketrampilan teknis saja, melainkan juga kualitas diri pustakawan serta ketrampilan untuk berhubungan dengan orang lain (*people skill*).

Pada dasarnya setiap pustakawan itu mempunyai *soft skill* yang beraneka macam dan berbeda-beda. Namun umumnya kelemahan di bidang *soft skill* ternyata berupa karakter yang melekat pada diri pustakawan tersebut. Sehingga masing-masing pustakawan membutuhkan suatu usaha keras untuk mengubahnya. Walaupun sebenarnya setiap pustakawan mempunyai kelemahan dan kekuatan tersendiri yang tentu berbeda satu sama

lainnya. Akan tetapi *soft skill* bukanlah sesuatu yang bersifat stagnan dan statis saja, namun masih bisa diasah, dikembangkan dan ditingkatkan seiring dengan pengalaman kerja dari pustakawan tersebut di perpustakaan.

Ada banyak cara untuk meningkatkan *soft skill* pustakawan, antara lain dengan berinteraksi dan melakukan aktivitas dengan orang lain, melalui *learning by doing*, mengikuti pelatihan-pelatihan/training *software* perpustakaan, seminar kepustakawanan, lokakarya, *workshop* tentang perpustakaan dokumentasi dan informasi (perpusdokino), mengikuti jambore nasional masyarakat perpustakaan, mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) perpusdokino maupun kegiatan di bidang lainnya.

Suatu keahlian, kecerdasan ataupun kemampuan saja yang dimiliki pustakawan tidaklah mencukupi. Sehingga perlu didukung dengan karakter yang baik dan kuat yang dimunculkan pada sifat, sikap, dan nilai-nilai kepribadian (*personality*) dari pustakawan tersebut. Selain itu pustakawan juga harus meningkatkan '*learning skills*', yaitu suatu ketrampilan agar pustakawan selalu terus menerus mengembangkan diri (*self development*) melalui suatu proses yang berkelanjutan dan berkesinambungan (*continuous improvement*).

Mengasah Kompetensi Pustakawan

Salah satu faktor penentu keberhasilan/kegagalan di sebuah perpustakaan adalah

faktor pustakawan dan pengelola perpustakaan (SDM). Perilaku, dan bukan hanya kita terima dari membaca buku ataupun kuliah saja, tetapi juga berbagai pengetahuan praktis yang kita terima untuk mengembangkan ilmu kita. Kompetensi sendiri tidak tergantung pada besar kecilnya perpustakaan, tetapi lebih pada pustakawannya. Kompetensi meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku pustakawan.

Menurut saya, pustakawan yang profesional harus memiliki *hard skill*, *soft skill* dan secara umum memenuhi kompetensi sebagai seorang pustakawan, baik itu kompetensi pribadi, sosial, profesional maupun kompetensi ketrampilan. Lalu bagaimana seharusnya pustakawan ?. Pustakawan harus memiliki ketrampilan "*adaptable*" yang gampang menyerap pengetahuan, langsung bisa mengerti dan menerapkan serta bisa adaptif dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Bagaimana dengan perpustakaan dalam mengelola kompetensi pustakawannya ?. Kita semua sudah mengetahui bahwa "*Competency Based Human Resources Management (CHBRM)*", maksudnya tidak lain bahwa perpustakaan sangat membutuhkan pustakawan yang kompeten yang memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaan di perpustakaan.

Dalam upaya untuk senantiasa mengembangkan kompetensi pustakawan, sebenarnya setiap individu itu sudah memiliki kemampuan. Hal ini dapat diukur

dengan parameter yang kita kenal dengan sebutan *intelligency quotient* (IQ), dan kemudian ada parameter lain yang disebut *emotional quotient* (EQ). Biasanya aspek yang terkandung di dalam IQ berkaitan dengan *hard skill*, sedangkan EQ berkaitan dengan *soft skill*.

Pustakawan sangat berperan dalam penyedia jasa (*service provider*) dan sebagai pelayan masyarakat yang membutuhkan berbagai macam literatur maupun informasi di perpustakaan. Sehingga hal inilah yang menjadi tantangan terbesar bagi pustakawan dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, saat ini pustakawan harus senantiasa memperkaya dirinya dengan berbagai macam pengetahuan dan ketrampilan, baik itu *hard skill* maupun *soft skill*.

Penutup

Soft skill berkisar tentang bagaimana hendaknya pustakawan mempersiapkan dirinya supaya lebih profesional. Sehingga suksesnya seseorang tidak hanya ditentukan dari kecerdasan semata, tetapi juga yang dimiliki. Dengan adanya kemampuan *soft skill* yang dimiliki setiap pustakawan, maka akan membuat pustakawan tersebut lebih percaya diri dan lebih bersemangat serta bangga dalam meniti karir di Jabatan Fungsional Pustakawan (JFP). Benarkah demikian ?. Marilah kita kembalikan pada diri kita masing-masing.