

BAB VII

Adaptasi Lembaga Informasi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Bank Indonesia

Eki Febriansyah & Kiki Fauziah

A. Adaptasi Perpustakaan di Indonesia

Pada tahun 2020–2022, dunia menghadapi masa sulit karena sedang menghadapi pandemi Covid-19. Virus Covid-19 dinyatakan sebagai pandemi berdasarkan konferensi pers yang dilakukan secara *online* oleh Tedros Adhanom Ghebreyesus, Direktur Jenderal World Health Organization (2020). Dalam konferensi pers tersebut, Tedros menyatakan bahwa Covid-19 dapat dikatakan sebagai pandemi karena penyebarannya yang cepat di berbagai negara selain negara pertama yang menghadapi pandemi Covid-19, yaitu Tiongkok. Indonesia juga tidak luput dari pandemi ini dan mendapatkan kasus infeksi virus pertama pada tanggal 2 Maret 2020 dengan dua orang

E. Febriansyah, & K. Fauziah

Universitas Indonesia, *e-mail*: ekifebriansyah899@gmail.com & kiki.fauziah14@gmail.com

© 2024 Editor & Penulis

Febriansyah, E., & Fauziah, K. (2024). Adaptasi lembaga informasi dalam menghadapi pandemi Covid-19 di Perpustakaan Bank Indonesia. Dalam Laksmi (Ed.), *Tren dan Dinamika Kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (151–182). Penerbit BRIN. DOI: 10.55981/brin.1079.c1188. E-ISBN: 978-602-6303-45-5.

yang terinfeksi di Kota Depok (Fadli, 2021). Adanya kasus infeksi Covid-19 membuat Indonesia terpaksa menghentikan hampir seluruh kegiatan masyarakat demi memutus rantai penyebaran virus.

Kondisi pandemi Covid-19 di Indonesia yang sudah memasuki tahun ketiga membuat masyarakat secara perlahan beradaptasi dengan situasi pandemi dan memunculkan perilaku-perilaku adaptif yang dikenal juga sebagai 'kenormalan baru' (*new normal*). Menurut Herdiana dan Nurul (2020), perilaku kenormalan baru yang dilakukan oleh masyarakat dapat diperhatikan pada enam lingkungan, yaitu lingkungan keluarga inti, tetangga, kerabat atau saudara, tempat pemenuhan kebutuhan pokok, tempat hiburan, dan tempat kerja. Kenormalan baru yang banyak dilakukan pada enam lingkungan tersebut adalah perilaku hidup bersih dan sehat, seperti rajin mencuci tangan dan kaki, menggunakan masker, mengganti pakaian setelah beraktivitas di luar rumah, menghindari tempat tertutup (*indoor*), dan selalu menjaga jarak. Perilaku lain yang dapat diamati, antara lain mengurangi waktu beraktivitas di luar rumah dan mengedepankan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk berinteraksi, termasuk dalam melakukan aktivitas sehari-hari, seperti berbelanja.

Pada lingkungan keluarga inti, pola hidup bersih dan sehat dilakukan karena interaksi di dalam keluarga inti sangat sulit untuk dibatasi sehingga masyarakat meningkatkan kebersihannya agar risiko penularan virus berkurang. Perilaku serupa juga terlihat di lingkungan pekerjaan. Sebagian besar kantor di Indonesia menerapkan sistem kerja *work from home* (WFH). Sistem kerja WFH diberlakukan untuk mengurangi kontak fisik antara pegawai dan pelanggan. Sistem kerja WFH dapat digunakan pada berbagai sektor, termasuk perpustakaan.

Perpustakaan yang berfokus pada pelayanan pengguna secara fisik merasakan dampak yang signifikan dari adanya pandemi. Kegiatan utama perpustakaan terpaksa dihentikan guna mengurangi persebaran virus Covid-19. Terhentinya layanan pengguna perpustakaan secara fisik memaksa perpustakaan untuk beradaptasi dengan menerapkan sistem kerja WFH. Contoh kasus pada masalah tersebut dapat dilihat pada Perpustakaan Bank Indonesia. Sejak awal

pandemi Covid-19 diumumkan di Indonesia, Perpustakaan Bank Indonesia segera menutup layanan tatap muka dan seluruh pustakawan menjalankan pekerjaannya dengan sistem WFH. Layanan yang berjalan secara tatap muka di perpustakaan dialihkan ke dalam bentuk digital. Perpustakaan Bank Indonesia melalui karya tulisnya menjelaskan bahwa layanan perpustakaan secara fisik ditutup sementara dan beralih menjadi layanan secara digital menggunakan fasilitas yang sudah dimiliki oleh Perpustakaan Bank Indonesia, seperti iBI Library (Forum Perpustakaan Khusus Indonesia, 2020). Peralihan layanan tatap muka menjadi layanan digital oleh Perpustakaan Bank Indonesia disebut sebagai transformasi digital. Berdasarkan hal-hal tersebut, penelitian ini berusaha menganalisis secara mendalam bagaimana Perpustakaan Bank Indonesia beradaptasi dengan kondisi pandemi Covid-19. Penelitian ini juga berusaha menganalisis tantangan yang dihadapi oleh Perpustakaan Bank Indonesia selama proses adaptasi.

Sebelumnya, telah ada beberapa tulisan yang menggunakan tema adaptasi perpustakaan. Di antara beberapa tulisan pendahulu yang menggunakan topik tersebut, peneliti mengambil dua tulisan untuk dijadikan alat komparasi penelitian ini. Tulisan pertama berjudul “Adaptasi dan Inovasi Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian” dilakukan oleh Andriani dan Winarko (2021). Tujuan dari tulisan tersebut adalah untuk mempelajari sistem kerja, inovasi layanan, serta fasilitas dan peralatan yang dimanfaatkan dalam pengelolaan perpustakaan di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (PUSTAKA). Metode yang digunakan oleh tulisan tersebut adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari tulisan tersebut adalah diketahuinya perubahan sistem kerja dari sumber daya manusia (SDM) PUSTAKA yang sebelumnya bekerja secara luring (langsung) di kantor menjadi bekerja secara daring dari rumah (WFH). Inovasi yang dilakukan PUSTAKA selama pandemi secara garis besar adalah melanggan *database* jurnal, mengoptimalkan aplikasi i-Tani dan repositori PUSTAKA untuk menciptakan layanan *online* yang baik, memulai kegiatan tatap muka secara daring melalui Zoom, seperti membuat *live virtual agriculture*, bimbingan teknis

virtual, *online knowledge sharing*, dan promosi perpustakaan berbasis *virtual library tour*.

Tulisan kedua dengan judul “Pelayanan Perpustakaan Sekolah Selama Masa Pandemi COVID-19” dilakukan oleh Angelina et al. (2021). Tujuan dari penelitian tersebut adalah melihat perbedaan pelayanan perpustakaan sekolah antara sebelum dan saat pandemi serta melihat inovasi apa saja yang dilakukan oleh perpustakaan sekolah. Penelitian dilakukan di salah satu SMA di Kabupaten Agam. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data dengan observasi dan studi pustaka. Hasil dari tulisan tersebut adalah membuat kuesioner terkait buku apa yang ingin diadakan oleh perpustakaan yang dibagikan kepada guru dan murid. Pelayanan secara luring tetap dibuka oleh perpustakaan dengan berbagai persyaratan apabila murid ingin menggunakan perpustakaan sekolah, seperti menghubungi sekolah dan menerapkan protokol kesehatan. Bagi murid yang terlambat mengembalikan buku sudah tidak diberlakukan sistem denda.

Dari dua tulisan pendahulu terkait topik adaptasi perpustakaan tersebut, terdapat beberapa hal yang membedakan penelitian ini dan penelitian sebelumnya. Pertama, dari segi tempat penelitian. Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Bank Indonesia yang dapat dikategorikan sebagai perpustakaan khusus, sedangkan penelitian pertama dilakukan pada Perpustakaan Kementerian Pertanian dan penelitian kedua dilakukan pada perpustakaan sekolah. Perbedaan kedua adalah terkait fokus penelitian. Penelitian ini ingin mengetahui secara mendalam terkait semua hal yang dilakukan oleh Perpustakaan Bank Indonesia sebagai upaya adaptif guna mempertahankan eksistensinya dalam kondisi pandemi, sedangkan kedua penelitian sebelumnya memiliki fokus penelitian yang terbatas pada adaptasi layanan perpustakaan. Perbedaan terakhir yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini juga menyoroti tantangan yang dihadapi selama melakukan adaptasi, sedangkan pada kedua penelitian sebelumnya tidak terdapat fokus khusus mengenai tantangan yang dihadapi perpustakaan selama melakukan adaptasi.

B. Adaptasi Perpustakaan

Adaptasi menurut Gerungan (dalam Andriani & Jatiningasih, 2015) adalah penyesuaian diri dan juga mengubah diri sesuai dengan kondisi lingkungan. Penyesuaian diri yang dimaksud dilakukan oleh tumbuhan, hewan, dan manusia. Penyesuaian dilakukan dengan mengikuti kondisi lingkungan yang ada. Bagi hewan dan tumbuhan, kondisi lingkungan yang perlu menjadi perhatian terbesar adalah lingkungan fisik di mana dia berada. Bagi manusia, kondisi lingkungan yang perlu menjadi perhatian tidak hanya lingkungan fisik, tetapi juga lingkungan psikis dan lingkungan rohaniah (Andriani & Jatiningasih, 2015). Terlebih saat kondisi pandemi melanda dunia, manusia harus mampu beradaptasi untuk dapat bertahan.

Dalam melakukan adaptasi, ada beberapa tahapan yang harus dilewati agar individu dapat beradaptasi dengan baik. Oberg (dalam Ali et al., 2021) menjelaskan bahwa ada empat tahapan bagi individu dalam melakukan adaptasi, yaitu sebagai berikut.

- 1) *Honeymoon stage*: tahapan di mana individu merasa senang dan menikmati lingkungan barunya. Ketika seseorang berada pada lingkungan baru yang diinginkannya, orang tersebut biasanya akan lebih bersemangat dan termotivasi untuk melakukan kegiatannya sebaik mungkin.
- 2) *Crisis stage*: tahap individu menemukan dan menghadapi masalah. Pada saat mengalami masalah, individu tersebut akan kehilangan motivasinya untuk melakukan kegiatan. Dalam kondisi terburuk, individu tersebut dapat mengalami depresi atau gangguan mental lainnya.
- 3) *Recovery stage*: tahap individu menyusun rencana dalam menghadapi masalah. Individu yang ingin menyesuaikan diri dengan masalah yang dihadapi harus menyusun rencana agar individu tersebut dapat mengatasi masalahnya. Rencana yang dibuat harus mempertimbangkan kemampuan dan kelebihan yang dimiliki dari individu tersebut.

- 4) *Adjustment stage*: tahap individu menyesuaikan diri dengan permasalahan tersebut. Tahap ini dapat diartikan sebagai tahap eksekusi dari tahap *recovery stage*. Seluruh rencana yang telah dibuat dilaksanakan dengan baik. Dalam praktiknya, tidak semua rencana yang dibuat bisa dilaksanakan dengan baik. Namun, dengan mencoba untuk melakukan adaptasi, individu tersebut dapat melakukan penyesuaian dari rencana yang telah dibuat agar adaptasi dapat berjalan dengan lebih maksimal.

Tahapan yang dikemukakan oleh Oberg tersebut dapat digunakan pada berbagai kasus, termasuk perpustakaan yang juga beradaptasi dengan pandemi. Pada bagian *crisis stage*, pandemi dapat dikatakan sebagai pemicu karena kehidupan yang biasa dijalani oleh masyarakat berubah dengan cepat sampai waktu yang tidak bisa ditentukan.

Konsep adaptasi sebenarnya bukan hal baru dalam lingkup perpustakaan. Ide terkait adaptasi tercantum dalam hukum yang digagas oleh S. R. Ranganathan yang dikenal dengan nama *five laws of library science* (Jayapradeep & Sulochana, 2019). Lima hukum tersebut terlihat seperti pernyataan sederhana, yaitu (1) buku untuk dimanfaatkan, (2) tiap pembaca memiliki bukunya, (3) tiap buku memiliki pembacanya, (4) hemat waktu pembaca, (5) perpustakaan adalah organisme yang bertumbuh (Jayapradeep & Sulochana, 2019). Poin kelima dalam hukum tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan bukan sesuatu yang stagnan dan tidak bisa berubah. Hukum ini memberikan landasan bagi perpustakaan untuk mengembangkan layanan dan segala hal terkait perpustakaan bagaikan organisme yang sedang bertumbuh, sekalipun pada saat pandemi.

C. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus adalah lembaga informasi yang disponsori oleh perusahaan, organisasi pemerintah, organisasi nonprofit, atau asosiasi profesional (Rubin, 2016). Menurut Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007, perpustakaan khusus adalah perpustakaan

yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lainnya. Berdasarkan kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang berada di bawah sebuah organisasi tertentu dan memiliki fokus untuk melayani kebutuhan dari organisasi tersebut.

Perpustakaan Bank Indonesia merupakan perpustakaan yang dibuat oleh Bank Indonesia dan memiliki tugas utama untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi Bank Indonesia. Berdasarkan definisi perpustakaan khusus dengan penjelasan terkait Perpustakaan Bank Indonesia, dapat diambil kesimpulan bahwa Perpustakaan Bank Indonesia adalah perpustakaan khusus.

D. Studi Kasus

Penelitian dilakukan pada Perpustakaan Bank Indonesia yang berlokasi di Menara Sjafruddin Prawiranegara, Kota Jakarta Pusat. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari hingga bulan Mei tahun 2022. Peneliti memilih studi kasus sebagai metode dalam penelitian ini karena dengan pendekatan studi kasus, peneliti dapat mengetahui secara menyeluruh dan mendalam mengenai suatu kasus secara spesifik, yaitu adaptasi Perpustakaan Bank Indonesia.

Pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai dua pegawai Perpustakaan Bank Indonesia dengan nama samaran Awan (laki-laki) sebagai kepala perpustakaan dan Bunga (perempuan) sebagai staf perpustakaan yang lebih banyak berkulat di bidang media sosial dan bertanggung jawab atas pengembangan media sosial Perpustakaan Bank Indonesia. Informan yang dipilih merupakan pegawai Perpustakaan Bank Indonesia yang memiliki peran besar dalam proses adaptasi. Awan memiliki peran besar dalam memimpin proses adaptasi Perpustakaan Bank Indonesia dan Bunga adalah satu-satunya pegawai Perpustakaan Bank Indonesia yang secara khusus menangani media sosial perpustakaan. Wawancara dilakukan melalui media daring Zoom karena kondisi pandemi yang

masih belum mereda sampai pada waktu wawancara dilakukan. Penelitian ini juga memanfaatkan sumber data sekunder, seperti dokumen, presentasi, gambar dan sebagainya yang dapat menunjang penelitian.

E. Profil Perpustakaan Bank Indonesia

Perpustakaan Bank Indonesia adalah perpustakaan khusus yang dimiliki oleh Bank Indonesia. Secara struktural, Perpustakaan Bank Indonesia Kantor Pusat berada di bawah pengelolaan BI Institute, sedangkan Perpustakaan Bank Indonesia Kantor Perwakilan (KPw) dikelola oleh Kantor Perwakilan Bank Indonesia yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia (Bank Indonesia, 2020). Secara fisik, Perpustakaan Bank Indonesia yang berada di kantor pusat memiliki luas 500 meter persegi untuk perpustakaan umum dan 700 meter persegi untuk perpustakaan riset (Bank Indonesia, 2020). Perpustakaan Bank Indonesia memiliki beragam fasilitas fisik, seperti *co-working space*, *coffee corner*, area anak, dan ruang koleksi. Perpustakaan Bank Indonesia juga memiliki fasilitas digital, baik yang bisa diakses oleh publik maupun yang hanya dikhususkan untuk pegawai Bank Indonesia. Fasilitas digital tersebut di antaranya adalah 360 *virtual tour* perpustakaan, iBI Library, Library Management System (LiMaS), dan Internet of Libraries.

Perpustakaan Bank Indonesia mempunyai enam fokus kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan. Keenam fokus tersebut disusun dalam diagram *overview* kegiatan Perpustakaan Bank Indonesia yang oleh Awan disebut sebagai “diagram telur dadar”. Berikut adalah penjelasan Awan terkait diagram tersebut.

“Ini ‘diagram telur dadar’. Nah, ini tugas saya. Jadi, tadi ada manajemen koleksi, manajemen fasilitas, publikasi, dan kerja sama dengan kantor perwakilan dan *stakeholders* terkait. Lalu, ada kegiatan literasi Lalu, saya juga bertanggung jawab untuk melakukan pengembangan kompetensi pustakawan” (Awan, wawancara, 15 Maret 2022).



Sumber: Perpustakaan Bank Indonesia (2022)

Gambar 7.1 Diagram *Overview* Kegiatan Perpustakaan Bank Indonesia

Berdasarkan keterangan Awan dan Gambar 7.1, ada enam inti kegiatan yang berjalan di Perpustakaan Bank Indonesia, yaitu manajemen fasilitas, manajemen koleksi, tata kelola dan layanan, koordinasi dan kerja sama, kegiatan literasi, dan pengembangan kompetensi pustakawan.

Berdasarkan diagram *overview* kegiatan Perpustakaan Bank Indonesia, manajemen fasilitas meliputi dua jenis fasilitas yang dimiliki Perpustakaan Bank Indonesia, yaitu fasilitas fisik dan fasilitas digital. Pada bagian fasilitas fisik, Perpustakaan Bank Indonesia memiliki keunikan tersendiri, yaitu perpustakaan memiliki bagian layanan umum dan layanan riset. Selain itu, Perpustakaan Bank Indonesia juga memiliki perpustakaan cabang yang berada di seluruh kantor perwakilan (KPw) Bank Indonesia. Terkait perpustakaan yang berada di kantor perwakilan, Awan menjelaskan sebagai berikut.

“Saya perlu tekankan bahwa perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia itu tidak berada di bawah perpustakaan kantor pusat, tetapi lebih setara karena perpustakaan kantor perwakilan itu berada di bawah wewenang masing-masing kantor perwakilan-

an, jadi mereka bertanggung jawab terhadap kepala kantor perwakilannya. Jadi, posisi perpustakaan kantor pusat adalah sebagai fasilitator saja. Pembina itu bukan dalam arti kata posisi strukturnya (berada) di atas (perpustakaan kantor perwakilan), tetapi sebagai fasilitator” (Awan, wawancara, 15 Maret 2022).

Berdasarkan keterangan tersebut, jelas bahwa Perpustakaan Bank Indonesia yang berada di KPw tidak dipimpin dan diatur oleh Perpustakaan Bank Indonesia di kantor pusat (KP) dan tiap KPw memiliki kewenangannya sendiri dalam menjalankan kegiatan pada perpustakaan di wilayahnya masing-masing, tetapi tetap berkoordinasi dengan kantor pusat dan perpustakaan KPw wilayah lain.

F. Masa Sebelum Pandemi

Sebelum pandemi Covid-19 melanda Indonesia, Perpustakaan Bank Indonesia menjalankan enam kegiatan yang ada pada diagram *overview* kegiatan perpustakaan. Semua kegiatan tersebut sudah memiliki jadwal dan perencanaan sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan baik. Tidak ada ancaman yang cukup besar yang dapat menghentikan enam kegiatan tersebut. Tidak ada juga kondisi khusus yang membuat Perpustakaan Bank Indonesia termotivasi untuk meningkatkan kegiatannya. Kondisi Perpustakaan Bank Indonesia sebelum pandemi dapat disimpulkan sebagai kondisi yang normal. Oleh karena itu, masa sebelum pandemi di Perpustakaan Bank Indonesia tidak dapat dikategorikan sebagai tahap *honeymoon stage*.

Kondisi yang normal ini tidak diikuti oleh pemanfaatan media sosial yang baik. Media sosial Perpustakaan Bank Indonesia, seperti Instagram, sebelum pandemi memiliki tampilan yang kurang menarik sebagaimana apa yang dijelaskan oleh Bunga berikut.

“Misal dilihat dari apa yang kita posting, kalau sebelum pandemi, memang dari tampilan itu masih berbeda sekali sama tampilan yang sekarang. Jadi, masih general seperti yang ada di layar. Kalau untuk kontennya, itu memang konten yang masih umum, jadi terkait ucapan hari-hari tertentu. Misalnya, ini ada (posting

tentang) Hari Pahlawan. Nah, kalau misal sebelum pandemi, memang dari segi tampilan berbeda dengan tampilan yang kita punya sekarang, terus kontennya masih general, masih seputar laporan kegiatan yang diadakan *offline*, terus *quotes* tokoh sama ucapan selamat untuk memperingati hari-hari tertentu” (Bunga, wawancara, 15 Maret 2022).

Berdasarkan keterangan Bunga, diketahui bahwa sebelum pandemi, Perpustakaan Bank Indonesia belum memiliki perencanaan yang baik untuk memaksimalkan promosi melalui Instagram. Kondisi media sosial Perpustakaan Bank Indonesia masih belum baik untuk digunakan sebagai media promosi perpustakaan. Media sosial perpustakaan hanya ditujukan untuk kepentingan dokumentasi kegiatan. Penyesuaian media sosial dilakukan Perpustakaan Bank Indonesia pada saat pandemi.

G. Masa Transisi ke Pandemi

Pada saat kondisi pandemi Covid-19 mulai dideklarasikan oleh WHO pada bulan Maret 2020, Perpustakaan Bank Indonesia menanggapi hal tersebut dengan membuat mitigasi bencana dan perencanaan keberlanjutan dari layanan perpustakaan agar tetap hidup, sungguhpun pada saat pandemi melanda. Terkait hal ini, Awan memberikan keterangan sebagai berikut.

“Jadi, kalau boleh cerita, pandemi itu kan dimulai tanggal 14 Maret tahun 2020. Nah, ketika pandemi itu diumumkan oleh pemerintah, lalu kami langsung berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait dalam BI, terutama dengan departemen risiko untuk melakukan *assessment*, apakah perpustakaan itu perlu tetap bisa berjalan terus atau ditutup layanan operasionalnya. Nah, setelah *assessment* dua minggu, kira-kira tanggal 30 atau 31 Maret diputuskan bahwa layanan operasional tatap muka dihentikan. (Akan) tetapi, layanan-layanan yang lain tetap berjalan” (Awan, wawancara, 15 Maret 2022).

Tindakan penutupan layanan tatap muka perpustakaan merupakan *crisis stage* yang dialami oleh Perpustakaan Bank Indonesia.

Penutupan layanan tatap muka menyebabkan banyak kegiatan yang sebelumnya sudah direncanakan untuk dilaksanakan secara langsung di perpustakaan terpaksa dibatalkan. Tahap *crisis stage* yang dialami tidak berlangsung lama dan masuk ke tahap *recovery stage* karena perpustakaan masih memiliki kegiatan yang memang dijalankan secara *online* dan melakukan inovasi agar kegiatan lain tetap berjalan.

Setelah berkoordinasi dengan departemen yang menangani hal-hal terkait bencana tersebut, Perpustakaan Bank Indonesia segera bersiap untuk memanfaatkan semua fasilitas digital yang dimiliki untuk memaksimalkan penggunaannya pada saat pandemi. Fasilitas digital tersebut dimanfaatkan karena Perpustakaan Bank Indonesia berkomitmen untuk tetap menjaga enam kegiatan yang ada dalam diagram *overview* kegiatan perpustakaan yang sudah dijelaskan sebelumnya dapat berjalan seluruhnya, walaupun pada saat pandemi. Beberapa fasilitas tersebut dijelaskan lebih lanjut oleh Awan sebagai berikut.

“Secara fasilitas, kami sebenarnya sudah cukup lengkap. (Fasilitas) yang *online* itu ada perpustakaan digital, lalu ada LiMaS (*library management system*) itu untuk kolaborasi dengan pustakawan KPw, lalu ada *cyber library* itu OPAC-nya Perpustakaan BI walaupun sebenarnya hanya bisa diakses di dalam lingkungan kantor, tetapi ketika pandemi, pihak IT *department* bisa memberikan akses melalui VPN. Yang biasanya dilakukan sebelum pandemi, jadi (yang sebelumnya) semua kegiatan dilakukan secara tatap muka, termasuk kegiatan literasi, lalu koordinasi atau akreditasi oleh Perpustakaan. Itu semua dilakukan secara tatap muka. Nah, setelah pandemi masuk, semua itu tetap dilakukan, hanya (saja) dengan mengubah polanya menjadi *online*. Jadi, sebenarnya enam kegiatan ini tetap kita lakukan” (Awan, wawancara, 15 Maret 2022).

Seperti yang dijelaskan oleh Awan, fasilitas yang penting bagi pengguna, seperti OPAC perpustakaan diusahakan untuk tetap bisa diakses walaupun pengguna perpustakaan—yang sebagian besar adalah pegawai Bank Indonesia—sedang berada di rumah

atau sedang bekerja dari rumah (*work from home*). Hubungan dengan *stakeholder* lain, seperti Perpustakaan Nasional RI juga tetap dipertahankan secara *online* (daring). Walaupun demikian, tidak semua kegiatan Perpustakaan Bank Indonesia beralih menjadi daring secara keseluruhan. Masih ada beberapa kegiatan teknis yang tetap harus dilakukan secara langsung di perpustakaan. Awan memberikan keterangan lebih lanjut terkait kegiatan yang tetap harus dijalankan secara langsung sebagai berikut.

“... Walaupun operasional tatap muka itu dihentikan, tetapi kita juga tetap harus merawat buku atau koleksi buku fisik yang ada di ruang perpustakaan. Lalu, ruangnya sendiri harus dirawat terus tiap hari. Jadi, (pemeliharaan) tetap berjalan walaupun layanan kepada pemustaka itu sekarang dilakukan secara *online*” (Awan, wawancara, 15 Maret 2022).

Kegiatan-kegiatan teknis, seperti perawatan buku, stok opname, pendataan, penyiangan, dan hal-hal teknis lain yang tidak bisa dilaksanakan secara *online* tetap dilaksanakan secara langsung dengan tetap menjaga kesehatan karena kondisi pandemi belum mereda. Oleh karena itu, Perpustakaan Bank Indonesia juga melakukan penyemprotan disinfektan. Pekerjaan tersebut tetap dilakukan demi mempertahankan status sertifikasi ISO 9001:2015 yang sudah dimiliki Perpustakaan Bank Indonesia sejak tahun 2017. Penjelasan Awan terkait hal tersebut adalah sebagai berikut.

“... Kalau kita tidak melakukan perawatan terhadap koleksi ataupun fasilitas tadi, kita tidak akan memperoleh ISO tadi. Nah, ISO-nya itu pasti akan hilang. Jadi, mau enggak mau, kita tetap melakukan semua pekerjaan itu walaupun khusus untuk layanan pemustaka kita lakukan secara *online*” (Awan, wawancara, 17 Maret 2022).

Pengalihan semua kegiatan layanan perpustakaan menjadi *online* merupakan langkah yang diambil oleh Perpustakaan Bank Indonesia dalam *recovery stage*. Perpustakaan Bank Indonesia menyusun berbagai rencana agar semua kegiatan layanan perpustakaan dapat berjalan secara *online* agar pemustaka tetap dapat menggunakan

layanan perpustakaan. Beberapa inovasi juga dilakukan untuk meningkatkan layanan perpustakaan.

H . Masa Pandemi Hingga Saat Ini

Setelah melakukan transisi atau melewati *recovery stage*, Perpustakaan Bank Indonesia mulai memasuki *adjustment stage* dengan menyesuaikan semua kegiatan untuk bisa berjalan secara *online*. Namun, tidak semua kegiatan bisa langsung berjalan secara *online* dengan lancar tanpa ada kendala sedikit pun. Perpustakaan Bank Indonesia menghadapi berbagai kendala dalam menjalankan kegiatan secara *online*. Sebagai contoh, dalam peminjaman koleksi yang harus dilakukan secara *online*, mengalami kendala akses yang harus diatasi oleh perpustakaan. Awan menjelaskan hal tersebut sebagai berikut.

“Nah, ini tantangan. Waktu itu, *cyber library* itu hanya bisa diakses (secara terbatas) atau VPN-nya itu sangat terbatas. Kalau sekarang mungkin (sudah) lebih (banyak), meskipun sampai sekarang masih terbatas juga sehingga tidak semua orang bisa melihat OPAC-nya dari mana saja, rumah atau dari luar kantor. Mitigasinya, karena proses perubahan sistem sendiri membutuhkan waktu yang panjang, kita coba mitigasi semua data yang ada di *cyber library* itu, kita *copy* di (Microsoft) Excel (sehingga menjadi) berupa data *excel* biasa, lalu kita pindahkan ke yang namanya LiMaS. LiMaS itu *library management system* yang kita kembangkan sendiri dari berupa *website*, nanti bisa ditunjukkan. Nah, di situ kita coba taruh yang namanya katalog data tadi ke situ sehingga orang atau pegawai BI bisa melihat koleksi kita di situ” (Awan, wawancara, 17 Maret 2022).

Dari penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa OPAC yang sebelumnya disebutkan telah dibuka aksesnya dengan menggunakan VPN, ternyata tidak berjalan sesuai dengan harapan perpustakaan. Perpustakaan harus memikirkan cara lain agar katalog koleksi perpustakaan bisa sampai kepada pengguna. Pada kasus ini, perpustakaan menggunakan LiMaS sebagai jalan keluar agar pengguna bisa mengakses katalog Perpustakaan Bank Indonesia yang kemudian

dapat digunakan pengguna untuk meminjam buku yang diinginkan. Ide tersebut cukup inovatif karena LiMaS pada dasarnya digunakan untuk koneksi antar-pustakawan Perpustakaan Bank Indonesia, baik yang berada di kantor pusat maupun di KPw yang tersebar di seluruh Indonesia. Adapun tampilan LiMaS dapat dilihat pada Gambar 7.2.



No.	Judul	Klasifikasi	Pengarang	Penerbit	Tahun	No. Barcode
1	Advanced Engineering Mathematics	51	ZILL, DENNIS G	Jones & Barlett	2018	100015408
2	Advanced Engineering Mathematics	51	ZILL, DENNIS G	Jones & Barlett	2018	100011200
3	Hello Jadoo : Kegiatan Musim Dingin	82-93	LEE, VIN	Bhuana Ilmu Populer	2016	100011183
4	I Love You Just The Way You Are	82-93	SALZANO, TAMMI	Little Tiger	2018	100013689
5	Step by Step Microsoft Windows XP	681.3	ADAM	PT Gramedia	2002	100010197
6	#BebasTakut Hamil dan Melahirkan	649.1	APRILLIA, YESIE	PT Gramedia Pustaka Utama	2018	100011886
7	#Cukup Allah Saja	297	TIM	MagentaMedia	2018	100014580
8	#CukupAllahSaja	297	TIM	Magenta Media	2017	100013967
9	#Giriboss	65	AMORUSO, SOPHIA	PORTFOLIO	2014	100015574
10	#Giriboss	65	AMORUSO, SOPHIA	PORTFOLIO	2014	100011254
11	#TemanTapiMenikah	82-3	SLAMET, AYUDIA BING	PT Elex Media Komputindo	2018	100012220
12	#TemanTapiMenikah 2	82-3	SLAMET, AYUDIA BING	PT Gramedia	2017	100012339
13	10 Episode Teragung Rasulullah Saw	297	KHALID, KHALID MUHAMMAD	Mizan	2014	100012392
14	10 Langkah Menemukan Kita	77	SYEDADI, SYEDADI	2017	2017	100013860

Gambar 7.2 LiMaS Nusantara

Setelah pengguna memilih buku apa saja yang ingin dipinjam, pengguna perpustakaan dapat mengirimkan daftar buku yang dipinjam kepada pustakawan untuk kemudian dipinjamkan. Detail terkait peminjaman koleksi di Perpustakaan Bank Indonesia dijelaskan oleh Awan sebagai berikut.

“... Kalau mau pinjam, sebenarnya prinsipnya sesederhana kirim *e-mail* saja ke Perpustakaan BI. ‘Saya mau pinjam buku 123’, misalnya. Lalu, pustakawan BI itu melakukan *checking* apakah si pegawai itu masih ada tunggakan buku atau tidak. Kalau tidak ada, dia bisa pinjam sehingga bukunya itu akan diantar ke meja kerjanya si pegawai itu. Nah, jadi ketika kita antarkan ke meja kerja pegawai, langsung kita catat di sistem bahwa pegawai ini meminjam buku 123 tadi. Nah, jadi itu untuk peminjaman buku. Lalu, pengembalian pegawai itu belum tentu dalam waktu seminggu sekali, kadang-kadang ada yang 2 minggu sekali, (bahkan) ada yang sebulan sekali. Untuk yang meminjam ini,

kita selalu *keep contact*, misalnya ‘Bapak, waktu kapan WFO, bisa melakukan pengembalian’, misalnya. Kalaupun tidak sempat (mengunjungi perpustakaan), (pegawai tersebut) bisa mampir ke kantor sebentar untuk menaruh bukunya itu ke dalam kotak buku. Kami sediakan kotak *drop* buku di semua lobi kantor BI. Jadi, tinggal mampir di lobi, *drop* bukunya, (dan) sudah, langsung pulang saja. Nanti petugas perpustakaan mengambil di *book drop* itu. Kalaupun mau *remote* lagi, silakan dikirim pakai Gojek, misalnya. Jadi, kami coba berbagai alternatif untuk mengingatkan si pegawai agar bisa mengembalikan buku itu tepat waktu” (Awan, wawancara, 17 Maret 2022).

Keterangan Awan tersebut menjelaskan bahwa Perpustakaan Bank Indonesia menggunakan alat alternatif yang bisa diakses oleh siapa pun untuk mempermudah peminjaman. Tidak ada fasilitas digital khusus yang dibangun oleh Perpustakaan Bank Indonesia untuk menerima pesanan pinjaman buku dari pengguna perpustakaan. Sementara, untuk sistem pengantaran buku dan pengembalian buku, pustakawan bisa menaruh di meja pegawai yang meminjam dan menyediakan tempat pengembalian untuk memudahkan pegawai Bank Indonesia yang meminjam buku.

Cara untuk meminjam buku di Perpustakaan Bank Indonesia selama pandemi memiliki perbedaan dengan dua perpustakaan pada penelitian terdahulu. Pada perpustakaan sekolah di Agam, murid-murid dapat langsung meminjam buku di perpustakaan dengan persyaratan mematuhi protokol kesehatan secara ketat (Angelina, et al., 2021). Cara lain dilakukan oleh PUSTAKA Kementerian Pertanian, yaitu dengan membuat formulir permohonan penelusuran menggunakan Google Forms sehingga pustakawanlah yang nantinya akan memilihkan bahan pustaka yang cocok dengan kebutuhan pengguna (Andriani & Winarko, 2021). Pada kedua perpustakaan ini, pengguna tidak mengetahui koleksi apa saja yang dimiliki oleh perpustakaan karena aksesnya terbatas.

Selain yang sudah disebutkan sebelumnya, Perpustakaan Bank Indonesia juga melakukan beberapa inovasi untuk memudahkan pengguna perpustakaan dan *stakeholder* lainnya dalam melakukan

hubungan dengan perpustakaan. Setidaknya ada lima poin inovasi yang dilakukan Perpustakaan Bank Indonesia selama pandemi berlangsung, di antaranya adalah Internet of Libraries, 360 *virtual tour*, iBI Library, Click n' Read, dan LiMas Nusantara. Tiga fasilitas digital, yaitu Internet of Libraries, iBI Library, dan LiMaS Nusantara sebenarnya sudah dimiliki oleh Perpustakaan Bank Indonesia sebelum masa pandemi. Akan tetapi, optimalisasi dari fasilitas digital tersebut dilakukan pada masa pandemi guna menunjang aktivitas perpustakaan. Penjelasan detail mengenai optimalisasi fasilitas digital tersebut dijabarkan oleh Awan sebagai berikut.

“... Kami coba menggunakan fasilitas yang ada, tetapi (lebih) dioptimalisasikan. Nah, ada dua hal yang baru dari fasilitas digital ini karena sebelumnya ada keterbatasan akses, sekarang kita coba buka aksesnya. Yang pertama adalah Internet of Libraries. Internet of Libraries ini terus terang... kalau Mas Eki pernah akses *e-resources* Perpustakaan? Pernah ya? Nah, itu, kami meniru itu. Jadi, (ini adalah) *e-resources*-nya BI. Kenapa ini jadi baru? (Ini) karena sebelumnya ini (hanya) bisa diakses (dari) dalam kantor. Nah, ini karena semua orang butuh informasi ini dan semua orang ada di rumah, kami harus membuka akses ini ke pegawai dengan *password* tertentu” (Awan, wawancara, 17 Maret 2022).

“..... LiMaS ini sudah kita bikin sejak tahun 2017, tetapi sejak pandemi ini, kita optimalkan untuk *knowledge sharing* antara perpustakaan KP dan KPw. Kenapa ini dibutuhkan? (Ini) karena pada saat pandemi itu, semua perpustakaan KPw itu seolah-olah enggak tahu apa yang harus dilakukan karena biasanya kan budayanya ketemu dengan orang, sekarang tidak boleh ketemu orang. Nah, itu di sini mereka *sharing* antara perpustakaan” (Awan, wawancara, 17 Maret 2022).

“..... Sekarang baru saja ini di-*launch* iBI Library versi 2, bisa di-*download* melalui Android lalu iOS sama di *website*. Sebelumnya, itu hanya di Android saja, versi 1-nya. Nah, ini baru pertama kali, bahkan kami bisa lebih *advance* dari Perpustakaan untuk pengembangannya” (Awan, wawancara, 17 Maret 2022).

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat dilihat bahwa optimalisasi yang dilakukan Perpustakaan Bank Indonesia terhadap Internet of Libraries, iBI Library, dan LiMaS Nusantara memiliki kemiripan, yaitu optimalisasi yang berfokus pada akses agar pengguna memiliki kemudahan dalam menggunakan fasilitas tersebut. Pada Internet of Libraries, aksesnya dibuka sehingga di mana pun pegawai Bank Indonesia berada, mereka tetap bisa mengakses jurnal yang sudah dilanggan oleh Perpustakaan Bank Indonesia. Pada iBI Library, akses kini terbuka bagi pengguna iOS sehingga iBI Library kini dapat digunakan di berbagai macam *gadget*. Pada LiMaS Nusantara, seperti yang sudah dibahas sebelumnya, Perpustakaan Bank Indonesia membuka akses katalognya kepada para pengguna perpustakaan dan memaksimalkan fitur *knowledge sharing* agar Perpustakaan Bank Indonesia yang berada di KPw dapat belajar dari Perpustakaan Bank Indonesia lain, baik yang berada di KP maupun yang berada di KPw lain.

Fasilitas digital Click n' Read dan 360 *virtual tour* merupakan fasilitas digital yang baru dibuat oleh Perpustakaan Bank Indonesia pada saat pandemi. 360 *virtual tour* menampilkan bagaimana kondisi fisik Perpustakaan Bank Indonesia yang disajikan seperti seolah-olah penggunaannya masuk ke dalam Perpustakaan Bank Indonesia. Kemudian, Click n' Read menampilkan semua surat kabar harian dan majalah yang dilanggan Perpustakaan Bank Indonesia yang aksesnya hanya diberikan kepada pegawai Bank Indonesia. Penjelasan selengkapnya oleh Awan sebagai berikut.

“360 *library virtual tour* itu, mungkin Mas Eki bisa ditunjukkan sama Mas Zaidan, itu kita buat untuk memfasilitasi orang atau lembaga yang ingin berkunjung ke Perpustakaan BI karena banyak sekali lembaga yang membuat Perpustakaan BI sebagai acuan dalam desain perpustakaan mereka. Nah, itu mereka selama pandemi ini ya, tentunya tidak bisa datang ke BI. (Oleh karena itu,) kami tawarkan, misalnya ada yang mau *benchmark* atau studi banding, sudah kita coba pakai *virtual tour* saja. (Akan) tetapi, kalau *virtual tour* pakai Zoom atau pakai kamera ini kan jadi goyang-goyang atau enggak fokus. Nah, (maka dari) itu, kita buat 360 *virtual tour*-nya sehingga semua orang bisa mengoperasi-

kan, baik dari laptop maupun dari *hape* (ponsel), dari mana pun. Nah, untuk memperkaya, bukan sekadar *tour* saja, di situ juga ada *e-learning*. Ada juga, misalnya di rak bukunya itu bisa diklik lalu tercantum bukunya ada apa saja di situ. Lalu, juga bagaimana cara untuk mengakses iBI Library di situ juga ada. Jadi, bukan cuma sekadar *virtual tour*, tetapi kita juga memasukkan berbagai informasi di dalamnya” (Awan, wawancara, 17 Maret 2022).

“Sebetulnya, ada lagi satu fasilitas yang baru, tetapi ini hanya untuk internal BI, yaitu koran digital, Click n’ Read. Ini sebenarnya langkah efisiensi juga. Nah, sebenarnya kalau praktik yang dilakukan oleh perpustakaan yang lain itu adalah kliping. Biasanya, perpustakaan itu melakukan kliping koran (lalu) ditempel di kertas. Nah, itu kan zaman dahulu. Sekarang kan digital semua, jadi bukan saatnya tempel kertas, tetapi kita ambil dari koran digitalnya, lalu dipotong dan dianalisis apakah berita ini positif, negatif, atau netral” (Awan, wawancara, 17 Maret 2022).

Berdasarkan keterangan Awan, dapat ditarik kesimpulan bahwa 360 *virtual tour* dirancang untuk tidak hanya menampilkan fasilitas fisik yang dimiliki oleh Perpustakaan Bank Indonesia, tetapi juga memberikan informasi-informasi lain yang dibutuhkan, seperti koleksi apa saja yang terdapat pada rak yang bisa secara langsung diklik guna menambah wawasan pengguna. Selain itu, Click n’ Read dibuat untuk menggantikan kegiatan yang dikerjakan secara manual ke digital sehingga mempermudah pegawai Bank Indonesia untuk bisa menganalisis berita terkait Bank Indonesia.

Inovasi yang dibuat oleh Perpustakaan Bank Indonesia memiliki kemiripan dengan inovasi yang dilakukan perpustakaan lain. Sebagai contoh, PUSTAKA milik Kementerian Pertanian memiliki aplikasi yang serupa dengan iBI Library yang bernama iTani. Secara keseluruhan, aplikasi iTani milik Kementerian pertanian memiliki fungsi yang sama dengan iBI Library milik Perpustakaan Bank Indonesia, yaitu memberikan akses ke koleksi digital yang dimiliki oleh perpustakaan. Selain iTani, PUSTAKA Kementerian Pertanian juga melanggan jurnal elektronik, seperti ScienceDirect, untuk menunjang penelitian yang akan dilakukan di Kementerian

Pertanian (Andriani & Winarko, 2021). Perbedaan terlihat pada bagian promosi perpustakaan. PUSTAKA Kementerian Pertanian masih menggunakan Zoom untuk membuat acara *virtual library tour*, sedangkan Perpustakaan Bank Indonesia sudah membuat 360 *virtual library tour* yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja. Perbedaan lain dari inovasi kedua perpustakaan ini adalah Perpustakaan Bank Indonesia melanggan surat kabar *online*, sedangkan PUSTAKA Kementerian Pertanian tidak melanggan.

Peralihan kegiatan perpustakaan dari tatap muka menjadi *online* membuat pengguna menjadi tidak terbiasa. Pengguna yang umumnya datang ke perpustakaan untuk mendapatkan layanan sekarang harus mengetahui layanan apa saja yang tersedia secara *online* agar pengguna dapat menggunakan layanan tersebut. Untuk mengenalkan layanan perpustakaan yang baru kepada pengguna, Perpustakaan Bank Indonesia membutuhkan teknologi yang dapat menjangkau semua pengguna. Salah satu teknologi informasi yang digunakan Perpustakaan Bank Indonesia untuk melakukan promosi adalah dengan media sosial Instagram. Penjelasan Awan mengenai promosi melalui Instagram sebagai berikut.

“.... Sebetulnya Instagram ini sudah ada sejak sebelum saya *join* perpustakaan. Sudah lama ini, (sejak) tahun 2016 (atau) 2017, saya lupa. Tetapi, *follower*-nya masih sekitar 600-an. Begitu pandemi, kita coba aktifkan lagi Instagram ini, ada 1 PIC (*person in charge*) yang saya tugaskan untuk meng-*update* ini tiap minggu kalau perlu tiap hari. Nah, ternyata dengan strategi itu, dari yang tadinya cuma 500–600 *followers*, sekarang sudah ada 5.300 *followers*” (Awan, wawancara, 17 Maret 2022).

Media sosial Instagram Perpustakaan Bank Indonesia yang baru diaktifkan sejak pandemi terjadi mendapatkan respons yang cukup baik dilihat dari penambahan jumlah *follower*. Pengaktifan tersebut juga diikuti dengan pengembangan konten yang disediakan pada Instagram perpustakaan yang berguna menjadi media promosi kegiatan dan layanan perpustakaan. Terkait detail mengenai pengembangan konten media sosial perpustakaan, Bunga menjelaskan sebagai berikut.

“Nah, jadi memang setelah pandemi ini, atau tepatnya setelah kita memaksimalkan penggunaan media sosial untuk salah satu media promosi Perpustakaan Bank Indonesia itu, ada beberapa konten yang kita tambahkan, seperti misalnya *book of the week* dan *book review*. Ini terkait dengan rekomendasi dan juga *review* buku digital yang ada di aplikasi perpustakaan digital BI, yaitu iBI Library. Terus, selain itu, konten lainnya itu ada *quotes* tokoh, Terus, ada konten fakta menarik, ini seputar dunia perpustakaan. Di sini ada contohnya, (yaitu posting) terkait dengan sejarah fon Itu kita masukkan ke fakta menarik. Terus, ada konten lainnya, yaitu tip bermanfaat, Yang mana kalau misalnya dilihat dari judulnya ini, kayaknya tidak berkaitan sama perpustakaan, tetapi kalau dilihat isinya, kita pasti akan selalu berusaha untuk menyisipkan ajakan-ajakan untuk entah itu membaca, kemudian untuk memakai aplikasi perpustakaan digital BI, ataupun untuk menggunakan aplikasi lainnya atau layanan lain yang dimiliki Perpustakaan Bank Indonesia” (Bunga, wawancara, 17 Maret 2022).

Berdasarkan keterangan Bunga, Perpustakaan Bank Indonesia saat ini memiliki konten media sosial yang beragam untuk mengoptimalkan promosi dan meningkatkan *engagement* media sosial perpustakaan. Hasil dari optimalisasi media sosial perpustakaan dibuktikan dengan *engagement* yang baik pada saat *giveaway*. Narasumber menjelaskan sebagai berikut.

“Kalau boleh dibilang, konten apa yang paling berpengaruh terutama ke *engagement* yang kita dapat di media sosial itu, salah satunya adalah *giveaway* dan juga kuis Instagram karena kalau misal Eki perhatikan, boleh dilihat beberapa posting kita terkait *giveaway* itu antusiasme dari target audiens itu ternyata tinggi di situ. Mereka juga melakukan interaksi, enggak cuma di kolom komentar, tetapi juga di DM (*direct message*) Instagram juga tinggi antusiasme mereka melalui konten atau program *giveaway* itu” (Bunga, wawancara, 22 Maret 2022).

Promosi layanan perpustakaan yang masif dengan *engagement* media sosial yang tinggi dan interaksi intensif yang dilakukan Perpustakaan Bank Indonesia menghasilkan peningkatan dalam

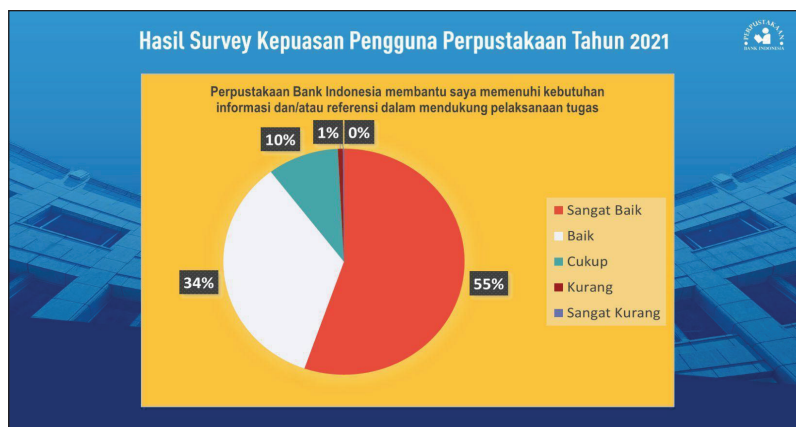
penggunaan layanan perpustakaan dan mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat. Terkait hal ini, kedua narasumber memberikan pendapatnya sebagai berikut.

“.... Menurut saya, akurasi dari survei sebelum dan setelah pandemi itu bakal lebih akurat yang setelah pandemi malah karena dia mengukur kepuasan terhadap semua layanan perpustakaan, baik tadi yang bersifat layanan fisik, peminjaman buku fisik tadi, maupun yang di perpustakaan digital. Itu juga mereka akan menilai di situ, jadi ada dua sisi yang dinilai. Kalau dulu, survei itu sebatas menilai yang fisik saja. Kalau sekarang dua, fisik dan digital. Makanya, kami di Perpustakaan BI malah justru lebih hati-hati sekarang dalam memberikan layanan” (Awan, wawancara, 22 Maret 2022).

“Nah, ini berkaitan sama indikator hasil yang kita capai dari layanan yang kita punya karena kan layanan seperti tadi, layanan itu kan kita promosikan juga di media sosial BI, yaitu Instagram @perpusbi. Salah satu contohnya, perpustakaan digital iBI Library ini. Kita mengalami peningkatan jumlah pengguna itu setelah kita memaksimalkan promosi di media sosial Instagram. Kemudian, peminjamannya ini juga meningkat. Kegiatan GKGP atau *get knowledge get prize* dalam rangka World Book and Copyright Day memang ditujukan untuk meningkatkan peminjaman di iBI Library karena itu lombanya sendiri, dilihat dari penentuan pemenangnya dilihat dari keaktifan pengguna iBI Library meminjam koleksi digital, dan ini sangat berpengaruh juga ke statistik peminjaman di iBI Library itu” (Bunga, wawancara, 22 Maret 2022).

Berdasarkan pernyataan dari kedua narasumber tersebut, terdapat dua hal penting yang menjadi perhatian. Pertama adalah perolehan *feedback* dari pemustaka lebih komprehensif pada saat pandemi dibandingkan sebelum pandemi. Hal tersebut disebabkan cakupan instrumen pengumpulan *feedback* menggunakan instrumen digital sehingga kelemahan dan keterbatasan dari pengumpulan data secara fisik dapat diatasi. Seperti yang telah dijelaskan Awan, pengumpulan *feedback* sebelum pandemi masih terbatas pada ling-

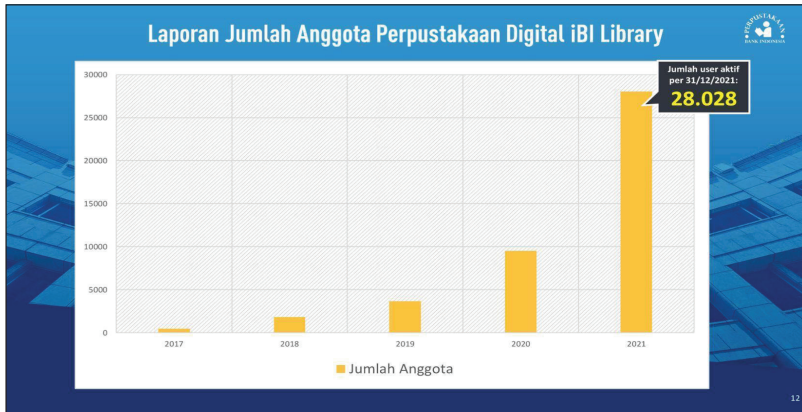
kungan fisik, sehingga orang yang mengisi *feedback* tersebut adalah orang-orang yang datang ke perpustakaan dan menilai perpustakaan secara fisik. Hasilnya seperti tertera pada Gambar 7.3 yang menunjukkan bahwa 55% pemustaka memberikan penilaian sangat baik pada kategori pemenuhan kebutuhan informasi.



Sumber: Bank Indonesia (2022)

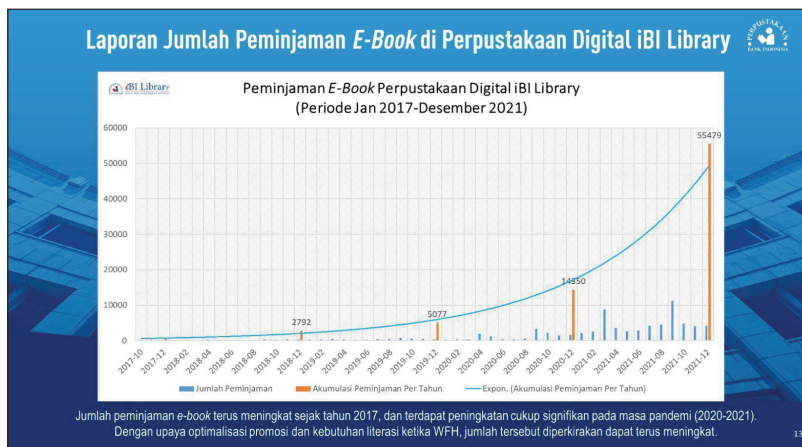
Gambar 7.3 Survei Kepuasan Pengguna Perpustakaan Tahun 2021

Hal kedua yang juga menjadi perhatian adalah penerapan promosi perpustakaan dengan hadiah dan interaksi dengan pengguna berhasil meningkatkan penggunaan layanan perpustakaan. Pada Gambar 7.4 dan Gambar 7.5, dijelaskan bahwa jumlah pengguna iBI Library dan peminjaman koleksi buku digital perpustakaan mengalami kenaikan yang pesat. Hadiah yang dimaksud tidak hanya dalam bentuk uang, tetapi bervariasi menyesuaikan dengan tema atau kegiatan yang sedang diadakan. Interaksi yang terbangun antara pengguna perpustakaan dengan Perpustakaan Bank Indonesia terlihat pada kolom komentar Instagram dan pesan pribadi (*direct message* [DM]) akun perpustakaan.



Sumber: Bank Indonesia (2022)

Gambar 7.4 Laporan Jumlah Anggota Perpustakaan Digital iBI Library



Sumber: Bank Indonesia (2022)

Gambar 7.5 Jumlah Peminjaman E-Book di Perpustakaan Digital iBI Library

I. Tantangan dalam Adaptasi

Selama proses *adjustment*, Perpustakaan Bank Indonesia tentunya tidak terlepas dari tantangan untuk mempertahankan inovasi yang sudah terbentuk. Tantangan yang dihadapi Perpustakaan Bank

Indonesia berasal dari luar dan dari dalam perpustakaan itu sendiri. Tidak mudah bagi perpustakaan untuk menghadapi tantangan yang ada, tetapi Perpustakaan Bank Indonesia berusaha menghadapi tantangan tersebut.

Tantangan utama sekaligus tantangan terberat Perpustakaan Bank Indonesia adalah terkait dengan pustakawan. Pustakawan pada Perpustakaan Bank Indonesia sudah merasa nyaman dengan kegiatan kesehariannya selama bekerja di perpustakaan. Lalu, secara tiba-tiba harus dihadapkan pada kondisi pandemi yang menyebabkan kegiatan yang dahulu biasa dilakukan menjadi tidak bisa dilakukan. Penjelasan lebih mendalam terkait pustakawan dijelaskan oleh Awan sebagai berikut.

“.... Setelah kami belajar, sebetulnya yang perlu adaptasi itu lebih pada pustakawannya sendiri karena pustakawan terbiasa untuk melayani pemustaka secara fisik. Nah, sekarang harus mengubah pola pikir sehingga pustakawan melayani pemustaka itu tidak tatap muka, tetapi *online*. Perubahan yang paling mendasar adalah terkait kompetensi. Biasanya pustakawan BI itu hanya berkutat dengan koleksi buku, bagaimana cara melakukan *labelling*, bagaimana cara melakukan stok opname, manajemen koleksi, peminjaman buku, dan penagihan. Biasanya cuma sebatas itu. (Akan) tetapi, dengan adanya pandemi, kita dituntut untuk lebih responsif terhadap pemustaka, lebih melakukan *outreach* bagaimana kita mempromosikan perpustakaan supaya orang mau mengakses. (Hal ini) karena kalau orang (berada) di rumah akan cenderung mengakses Google dibanding perpustakaan, fenomenanya seperti itu. Bagaimana caranya kita (bisa) mengubah orang dari mengakses Google menjadi mengakses perpustakaan. Nah, itu tantangannya. Jadi, sebelum pandemi, kita hanya diam saja, pasif, artinya menunggu pustakawan datang ke ruang perpustakaan, kemudian melayani pemustaka. (Akan) tetapi di kala pandemi, kita yang harus keluar, kita yang harus proaktif menjemput si pemustaka itu supaya mau mengakses layanan perpustakaan” (Awan, wawancara, 22 Maret 2022).

Berdasarkan keterangan dari Awan, perubahan kompetensi pustakawan untuk dapat melayani pengguna perpustakaan secara

online harus dikembangkan karena pelayanan tatap muka secara langsung tidak dapat dilakukan. Perpustakaan Bank Indonesia juga menginginkan perubahan pustakawan yang pasif menjadi proaktif untuk memaksimalkan layanan. Akan tetapi, untuk mencapai perubahan kompetensi yang diharapkan tersebut, Perpustakaan Bank Indonesia mengalami kendala struktural sehingga perubahan tersebut belum bisa tercapai dengan maksimal. Awan menjelaskan kendala tersebut sebagai berikut.

“.... Saya perlu jelaskan dahulu bahwa pustakawan di Bank Indonesia itu sebagian besar tenaga honorer. Sebagian besar tenaga honorer, terutama yang di KPw dan mereka itu kontraknya terbatas. Itu tantangan sendiri juga karena biasanya tenaga honorer itu cenderung untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan kontrak. Kalau di luar kontrak, misalnya melakukan di kontrak (pekerjaan) ABCDE, tetapi kalau diminta untuk (melakukan) FGHIJ, mereka akan cenderung *reluctant* atau cenderung ‘ah, ini kan enggak ada di kontrak, *ngapain* dikerjain’. Itu tantangan karena ternyata di masa pandemi, kontrak yang ABCDE itu tidak berlaku lagi. Padahal, untuk mengubah kontrak itu tidak mudah. Kalau misal di awal sudah ABCDE, ya sudah, sampai akhir juga ABCDE” (Awan, wawancara, 22 Maret 2022).

Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa faktor utama dari terhambatnya perubahan kompetensi pustakawan adalah tugas-tugas pustakawan yang tercantum di dalam kontrak tidak dapat menyesuaikan dengan kebutuhan perpustakaan. Kontrak kerja tidak bisa diubah sesuai keinginan perpustakaan semata dan pustakawan hanya terikat dengan tugas-tugas yang sudah disepakati di awal saat pembentukan kontrak sehingga membuat pengembangan diri pustakawan terhambat. Pustakawan, dalam hal ini, sebenarnya tidak dapat disalahkan karena pustakawan tidak menyalahi kontrak kerja, tetapi perpustakaan tetap membutuhkan pustakawan yang lebih kompeten untuk bisa melayani pengguna perpustakaan dengan baik selama pandemi.

Tantangan lain yang dihadapi Perpustakaan Bank Indonesia selama masa pandemi ini adalah adanya pergantian pustakawan.

Pergantian pustakawan menjadi tantangan karena pustakawan yang berganti adalah pustakawan yang menangani media sosial Perpustakaan Bank Indonesia—yang pada saat itu sedang berproses untuk memaksimalkan potensi dari media sosial tersebut untuk tujuan promosi dan membangun kedekatan dengan pengguna perpustakaan meskipun dalam suasana pandemi.

Media sosial Perpustakaan Bank Indonesia yang berada dalam proses membangun *branding* juga memiliki tantangan tersendiri. Bunga menjelaskan bahwa tantangan dalam pengembangan media sosial perpustakaan, khususnya di Instagram, sebagai berikut.

“Mungkin salah satu tantangannya itu tadi, perubahan algoritma Instagram. Perubahannya kan enggak tentu kapan. Selain itu, aku boleh bilang kalau misal dalam mengelola Instagram kadang pasti ada *trial and error*. Jadi, kayak misalnya kita bikin program atau konten tertentu, tetapi ternyata setelah kita coba hasil yang didapat enggak sesuai ekspektasi kita. Setelah kegiatan *give-away* Kalau berdasarkan hasil sebelumnya itu kan *engagement* pasti akan turun Itu pasti akan mengalami penurunan, mulai dari penurunan *reach*, berarti orang yang dicapai sama postingan itu sama jumlah *likes* itu pasti bakal turun” (Bunga, wawancara, 22 Maret 2022).

Berdasarkan keterangan tersebut, diperoleh informasi bahwa kendala yang dialami Perpustakaan Bank Indonesia dalam konteks media sosial, khususnya Instagram, di antaranya ada tiga jenis, yaitu perubahan algoritma, uji coba konten baru, dan penurunan *engagement* pada saat acara besar berakhir.

J. Strategi Menghadapi Tantangan dalam Adaptasi

Perpustakaan Bank Indonesia memiliki beberapa tantangan yang harus bisa diselesaikan. Tantangan terkait pustakawan tetap harus diusahakan untuk diselesaikan walaupun tantangan tersebut cukup rumit. Usaha Perpustakaan Bank Indonesia dalam menyelesaikan tantangan tersebut dijelaskan oleh Awan sebagai berikut.

“.... Tetapi, kita berusaha untuk secara persuasif mengajak mereka. *That's a lot...* ada dunia yang lebih besar dari ini loh dari perpustakaan. Tandanya adalah ketika kami mengadakan *call for paper*. Tahun lalu, kami mengadakan *call for paper* khusus untuk pustakawan. Ternyata, yang mendaftar itu lebih dari 30 pustakawan dari 140 pustakawan yang ada di BI Di samping juga, kami selalu mengajak kalau misalnya kami mengadakan bimbingan teknis Perpustnas, misalnya. Nah, sekarang ini kurikulumnya sudah menyangkut perpustakaan di masa pandemi, di era digital. Nah, itu kami mengajak semua pustakawan untuk ikut. Lalu, *workshop* dengan penyedia jurnal atau penyedia jasa informasi di luar itu juga kami pasti ajak pustakawan itu untuk ikut. Nah, sehingga, ya sedikit demi sedikit kita coba mengubah pola pikir mereka itu” (Awan, wawancara, 22 Maret 2022).

Berdasarkan keterangan tersebut, terdapat tiga usaha persuasif yang dilakukan oleh Perpustakaan Bank Indonesia untuk mengembangkan kompetensi pustakawannya, yaitu dengan mengadakan kompetisi internal untuk pustakawan, mengadakan bimbingan teknis, dan mendorong pustakawan untuk ikut serta pada *workshop* atau pelatihan yang bekerja sama dengan pihak luar. Usaha-usaha tersebut dilakukan tidak hanya demi Perpustakaan Bank Indonesia, tetapi juga demi pustakawan sendiri agar setelah keluar dari Perpustakaan Bank Indonesia, pustakawan memiliki bekal untuk melanjutkan kariernya.

Sebagai contoh, kompetisi *call for paper* yang diadakan khusus untuk pustakawan Perpustakaan Bank Indonesia pada tahun 2021 mengusung tema inovasi atau peran pustakawan dalam menghadapi tantangan di era pascapandemi Covid-19. Ketika pustakawan mengikuti kegiatan *call for paper* tersebut, pustakawan akan menggunakan daya pikirannya untuk menciptakan inovasi yang berguna bagi perpustakaan. Pustakawan yang mengikuti kegiatan tersebut juga berhasil membuat sebuah *paper* yang dapat dicantumkan dalam *curriculum vitae* atau portofolio yang dapat memberikan nilai tambah ketika ingin melamar pekerjaan setelah keluar dari Perpustakaan Bank Indonesia. Begitu juga dengan bimbingan teknis dan *workshop* yang diadakan Perpustakaan Bank

Indonesia yang bekerja sama dengan pihak ketiga, salah satunya adalah Perpustakaan Nasional RI. Setelah pustakawan mengikuti kegiatan tersebut, pustakawan akan memiliki nilai lebih dan menjadi lebih siap dalam menjalankan tugas di perpustakaan selama masa pandemi.

Tantangan lain yang harus diselesaikan oleh Perpustakaan Bank Indonesia adalah pergantian pustakawan. Cara yang dilakukan Perpustakaan Bank Indonesia untuk mengatasi tantangan tersebut adalah dengan mengadakan *knowledge sharing*. Bunga menjelaskan terkait hal tersebut sebagai berikut.

“Nah, jadi *knowledge sharing* itu *tuh* antara Kak Ali sama aku dan itu memang atas instruksi dari pimpinan. Itu tujuannya buat menyelaraskan antara *sosmed* pengelola sebelumnya, yaitu Kak Ali dengan aku. Jadi, setelah *knowledge sharing* itu, kita dapatkan desain standar, itu buat *guidance* aku, buat *maintain* media sosialnya itu terkait dengan pembuatan posternya” (Bunga, wawancara, 22 Maret 2022).

Berdasarkan keterangan Bunga tersebut, kegiatan *knowledge sharing* dilakukan dengan dukungan pimpinan untuk menyelaraskan *branding* media sosial perpustakaan. Ketentuan-ketentuan dalam membuat posting, seperti jenis huruf, palet warna, dan penggunaan logo dibahas dan kemudian dibuat dalam bentuk tertulis karena pustakawan sebelumnya belum membuatnya ke dalam bentuk tertulis walaupun sudah terstandar. Pembuatan standar yang tertulis tersebut akan lebih mempermudah proses penggantian atau penambahan pustakawan pada bagian media sosial perpustakaan di masa mendatang.

Tantangan lain yang harus dihadapi Perpustakaan Bank Indonesia adalah terkait dengan media sosial, khususnya Instagram. Perubahan tren pada Instagram, yaitu dengan fitur *reels* membuat media sosial Perpustakaan Bank Indonesia harus memanfaatkan fitur tersebut di samping membuat konten standar. Topik-topik terbaru yang bisa dikaitkan dengan perpustakaan juga harus selalu diperbarui agar konten-konten yang disediakan oleh Perpustakaan

Bank Indonesia tetap bisa menarik minat banyak orang. Selain tetap *up to date* dengan tren dan topik-topik terbaru, Perpustakaan Bank Indonesia juga melakukan kegiatan *giveaway* secara rutin tiap bulannya agar dalam satu bulan tersebut setidaknya tercapai jangkauan (*reach*) dan jumlah *like* tertinggi. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga ketertarikan pengguna terhadap perpustakaan. Apabila dalam satu bulan terdapat satu *giveaway*, setidaknya dalam satu bulan tersebut pengguna perpustakaan dan masyarakat melihat media sosial perpustakaan dan menggunakan layanan perpustakaan.

K. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Bank Indonesia tidak melakukan adaptasi secara utuh. Hal tersebut disebabkan Perpustakaan Bank Indonesia tidak mengalami tahap *honeymoon stage*. Perpustakaan Bank Indonesia langsung berhadapan dengan pandemi dan masuk ke dalam tahap *crisis stage* tanpa diawali oleh *honeymoon stage*. Hal tersebut dapat menjadi informasi bahwa adaptasi tidak harus diawali dengan kondisi senang dan bersemangat karena berada pada tempat atau kondisi baru. Kondisi krisis dapat muncul kapan saja dan secara tiba-tiba walaupun individu atau lembaga sedang berada pada kondisi normal atau kondisi nyaman. Selama proses adaptasi, Perpustakaan Bank Indonesia juga menghadapi berbagai tantangan yang membuat proses penyesuaian diri pada tahap *adjustment stage* harus kembali mundur ke tahap *recovery stage*. Pada saat gagal untuk menyesuaikan diri, Perpustakaan Bank Indonesia selalu mencoba untuk memecahkan tantangan tersebut dengan membuat rencana-rencana lain dan inovasi. Rencana baru yang telah dibuat tersebut pada akhirnya mampu menjawab tantangan yang ada dan membuat Perpustakaan Bank Indonesia mampu menyesuaikan diri kembali dengan kondisi pandemi.

Referensi

- Ali, S., Sarker, M. F., Islam, M. S., Islam, M. K., & Mahmud, R. A. (2021). Pursuing higher education: Adaptation challenges and coping strategies of rural students at urban universities in Bangladesh. *Tertiary Education and Management*, 91–106.
- Andriani, J., & Winarko, B. (2021, 7 September). *Adaptasi dan inovasi layanan perpustakaan di masa pandemi di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian* [Presentasi makalah]. International Conference on Library and Information Sciences 2021, Jakarta, Indonesia.
- Andriani, S., & Jatningsih, O. (2015). Strategi adaptasi sosial siswa Papua di Kota Lamongan. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*, 530–544.
- Angelina, R. B., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & Samson, C. M. S. (2021). Pelayanan perpustakaan sekolah selama masa pandemi COVID-19. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 5(1), 24–36.
- Bank Indonesia. (2022). *Perpustakaan*. Bank Indonesia. Diakses pada 19 Mei, 2022, dari <https://www.bi.go.id/id/layanan/perpustakaan/default.aspx>.
- Fadli, R. (2021, 11 Juni). *Kronologi lengkap virus corona masuk Indonesia*. Halodoc. Diakses pada 26 Juni, 2022, dari <https://www.halodoc.com/artikel/kronologi-lengkap-virus-corona-masuk-indonesia>.
- Forum Perpustakaan Khusus Indonesia. (2020). *Perpustakaan khusus vs Covid-19: Inovasi dan kreasi layanan pada masa pandemi*. Perpustakaan Press.
- Herdiana, D., & Nurul, S. (2020). Implikasi tatanan normal baru terhadap kehidupan sosial kemasyarakatan. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 300–329.
- Jayapradeep, M., & Sulochana, D., L. (2019). Hindu philosophical undertones in formulating library science into a scientific disciplines by S R Ranganathan. *Information Studies*, 99–108.
- Rubin, R. E. (2016). *Foundations of library and information science*. American Library Association.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. (2007). https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No_43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan.pdf

World Health Organization. (2020). *Virtual press conference on COVID-19 – 11 March 2020*. World Health Organization. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/transcripts/who-audio-emergencies-coronavirus-press-conference-full-and-final-11mar2020.pdf>