

**PENELITIAN DOSEN
LAPORAN HASIL PENELITIAN**



**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT
DI PERPUSTAKAAN AKADEMIS**

Nama Peneliti :

Yoakhina Nicole Makaruku, M.Kom

Jermias Victor Manuhutu, M.T.I

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON**

2023

**SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS
PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

1. Nama Peneliti 1 : Yoakhina Nicole Makaraku, M.Kom
NIP : 198312062009012005
Fakultas/Prodi : Program Studi Sistem Informasi

2. Nama Peneliti 2 : Jermias Victor Manuhutu, M.T.I
NIP : 198602072009121007
Fakultas/Prodi : Program Studi Sistem Informasi

Judul Proposal : Penerapan Knowledge Management Di Perpustakaan Akademis

Dengan sesungguhnya menyatakan penelitian dengan judul sebagaimana disebut di atas adalah asli/otentik dan bersifat orisinal hasil karya sendiri (bukan skripsi, tesis, dan disertasi) serta tidak terbukti bahwa penelitian ini hasil plagiasi atau terjemahan.

Demikian pernyataan ini saya buat, untuk diketahui oleh pihak-pihak yang membutuhkan.

Ambon, 1 Juli 2023

Yang membuat



Yoakhina Nicole Makaraku, M.Kom
NIP. 198312062009012005



Jermias Victor Manuhutu, M.T.I
NIP. 198602072009121007

IDENTITAS PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Penerapan Knowledge Management
Di Perpustakaan Akademis
2. Nama dan Gelar Peneliti : Yoakhina Nicole Makaruku, M.Kom
Jermias Victor Manuhutu, M.T.I
3. Bidang Ilmu : Teknik Informatika
4. Kluster Penelitian : *Knowledge Management*
5. Masa Pelaksanaan Penelitian :
 - Mulai Bulan : April 2023
 - Selesai Bulan : Juli 2023
6. Biaya yang diusulkan : Rp. 16.385.000
7. Lokasi Penelitian : IAKN Ambon

LEMBARAN PERSETUJUAN PENELITIAN

Judul Penelitian : Penerapan Knowledge Management Di Perpustakaan Akademis
Nama Peneliti 1 : Yoakhina Nicole Makaruku, M.Kom
NIP : 198312062009012005
Nama Peneliti 2 : Jermias Victor Manuhutu, M.T.I
NIP : 198602072009121007
Program Studi : Sistem Informasi
Biaya Penelitian : Rp. 16.385.000,-

Ambon, 24 April 2023

Peneliti 2

Jermias Victor Manuhutu, M.T.I
NIP. 198602072009121007

Peneliti 1

Yoakhina Nicole Makaruku, M.Kom
NIP. 198312062009012005

Menyetujui,
Ketua LPPM IAKN Ambon



Dr. Herly J. Lesilolo, M.Pd
NIP. 197101231998032002

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Fishbone Faktor Penerapan KM di Perpustakaan Akademis ...	14
Gambar 1.2	Wiig Model	23
Gambar 3.1	Hubungan Faktor-faktor yang mempengaruhi KM.....	31

ABSTRAK

Perkembangan informasi dan pengetahuan saat ini berdampak pada semua organisasi tidak terkecuali pada perpustakaan akademis. Seiring dengan hal tersebut berbagai metode mulai digunakan untuk membantu mengembangkan pengetahuan dan informasi bagi masyarakat dan pengguna perpustakaan, salah satunya dengan menerapkan *Knowledge Management* (KM). Peran *knowledge management* di dalam perpustakaan adalah menghasilkan dan menggunakan pengetahuan yang dibutuhkan untuk meningkatkan operasi dari perpustakaan terlebih lagi dalam meningkatkan sisi efektifitas dari perpustakaan tersebut. Selain itu *knowledge management* akan membantu perpustakaan untuk menjadi nilai tambah bagi organisasi yang menaunginya. Tulisan ini akan menjabarkan penerapan *knowledge management* di perpustakaan serta tools yang dapat digunakan dalam implementasi *knowledge management*.

Kata kunci: *Knowledge Management, Academic Library, Perpustakaan Akademis.*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan penelitian mandiri yang berjudul **“PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DI PERPUSTAKAAN AKADEMIS”**.

Laporan Hasil Penelitian ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban ilmiah atas kegiatan penelitian yang dilakukan oleh Tim Peneliti di lingkungan IAKN Ambon.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan turut terlibat hingga penyusunan laporan penelitian ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Yance Z. Rumahuru, MA selaku Rektor Institut Agama Kristen negeri Ambon.
 2. Jermias Victor Manuhutu, M.T.I selaku rekan peneliti dalam penelitian ini.
- Semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Ambon, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PENELITIAN DOSEN LAPORAN HASIL PENELITIAN.....	i
IDENTITAS PENELITIAN	iii
LEMBARAN PERSETUJUAN PENELITIAN	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	9
1.1 Latar Belakang Masalah	9
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penulisan	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Urgensi Penelitian.....	13
1.6 Tinjauan Pustaka Dan Landasan Teori	14
1.6.1. Tinjauan Pustaka.....	14
1.6.2. Landasan Teori	18
1.6.2.1. Knowledge dan Knowledge Management.....	18
1.6.2.2. Model-model Knowledge Management	18
1.7 Metode Penelitian	23
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	24
2.1 Gambaran umum Perpustakaan Akademis	24
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	25
3.1 Alasan Penerapan <i>Knowledge Management</i>	25
3.2 Penerapan Knowledge Management di Perpustakaan Akademis.....	26
3.3 Hasil yang Diharapkan dari Penerapan Knowledge Management	27
3.4 Tools Penerapan Knowledge Management di Perpustakaan Akademis.....	30
3.5 Sumber Daya dalam Penerapan <i>Knowledge Management</i>	34
3.6 Memupuk Semangat Implementasi Knowledge Management	35
BAB IV PENUTUP DAN KESIMPULAN	37
4.1 Kesimpulan.....	37
4.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era masyarakat berbasis informasi atau *information society*, pengetahuan (*knowledge*) telah menjadi komponen fundamental yang tidak dapat dipisahkan dari berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari ekonomi, bisnis, politik, hingga pendidikan. Pengetahuan bukan sekadar data atau informasi yang tersimpan, melainkan merupakan aset strategis yang memiliki nilai tambah signifikan dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, inovasi, dan daya saing organisasi. Dalam konteks ini, konsep *Knowledge Management* (KM) muncul sebagai disiplin yang sangat penting untuk mengelola, mengoptimalkan, dan memanfaatkan pengetahuan secara efektif dalam organisasi, termasuk di dalamnya perpustakaan akademis yang berperan sebagai pusat informasi dan pengetahuan.

Knowledge Management dapat didefinisikan sebagai serangkaian proses yang menciptakan, mengelola, dan membagikan pengetahuan di seluruh organisasi dengan tujuan mengoptimalkan penggunaan pengetahuan tersebut untuk mencapai misi dan tujuan strategis organisasi. KM bukan hanya sekadar pengelolaan data atau informasi, melainkan lebih menekankan pada bagaimana pengetahuan—baik yang tersurat (*explicit knowledge*) maupun yang tersirat (*tacit knowledge*)—dapat diidentifikasi, dikumpulkan, disimpan, dan disebarluaskan secara sistematis agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh anggota organisasi. Dengan demikian, KM merupakan seni dan ilmu dalam menciptakan nilai dari aset pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi, yang melibatkan aspek teknologi, manusia, dan proses organisasi secara terpadu.

Dalam masyarakat berbasis informasi, pengetahuan menjadi sumber daya utama yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan organisasi. Hal ini terutama berlaku bagi perpustakaan akademis yang berfungsi sebagai pusat pengelolaan informasi dan pengetahuan dalam lingkungan pendidikan tinggi. Perpustakaan akademis tidak hanya menyediakan akses ke sumber informasi, tetapi juga berperan dalam mengelola pengetahuan yang dihasilkan dari aktivitas akademik dan penelitian. Oleh karena itu, penerapan KM di perpustakaan akademis menjadi sangat krusial untuk memastikan bahwa pengetahuan yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung proses belajar-mengajar, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan.

KM menekankan sisi manusia dari pengetahuan, karena pengetahuan sejatinya diciptakan dan dikembangkan dalam otak manusia. Oleh sebab itu, keberhasilan KM sangat bergantung pada terciptanya iklim organisasi yang kondusif, di mana individu merasa termotivasi dan didorong untuk berbagi pengetahuan secara sukarela. Iklim ini mencakup budaya organisasi yang mendukung kolaborasi, komunikasi terbuka, dan kepercayaan antar anggota organisasi. Dalam konteks perpustakaan akademis, pustakawan memegang peranan penting sebagai fasilitator pengetahuan yang tidak hanya mengelola koleksi fisik dan digital, tetapi juga mengelola pengetahuan yang dimiliki oleh staf dan pengguna perpustakaan. Dengan demikian, KM di perpustakaan akademis tidak hanya berfokus pada teknologi informasi, tetapi juga pada pengembangan sumber daya manusia dan budaya organisasi yang mendukung pertukaran pengetahuan.

Selain itu, KM juga melibatkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai enabler yang memungkinkan pengelolaan pengetahuan dilakukan secara lebih efisien dan efektif. Teknologi seperti sistem manajemen pengetahuan (*Knowledge Management System*), basis data, platform kolaborasi, dan alat komunikasi digital menjadi sarana penting dalam mendukung proses penciptaan, penyimpanan, dan penyebaran pengetahuan. Namun, teknologi ini harus diintegrasikan dengan strategi organisasi dan didukung oleh pelatihan serta pengembangan kompetensi staf agar dapat memberikan manfaat maksimal. Pelatihan dan dukungan untuk adopsi pengetahuan dan perilaku baru seringkali menjadi bagian terpenting dan paling menantang dalam penerapan KM, karena perubahan budaya dan kebiasaan kerja memerlukan waktu dan komitmen yang kuat dari seluruh pihak terkait.

Dalam konteks perpustakaan akademis, penerapan KM dapat membantu mengatasi berbagai tantangan yang muncul akibat ledakan informasi dan perkembangan teknologi yang sangat cepat. Dengan KM, perpustakaan dapat mengelola pengetahuan secara sistematis sehingga dapat menyediakan informasi yang tepat, akurat, dan relevan kepada pengguna pada waktu yang tepat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, tetapi juga mendukung misi institusi pendidikan tinggi dalam menciptakan lingkungan akademik yang produktif dan inovatif. Oleh karena itu, KM menjadi alat strategis yang sangat penting untuk memastikan perpustakaan akademis tetap relevan dan mampu beradaptasi dengan perubahan zaman.

Secara keseluruhan, KM merupakan pendekatan holistik yang menggabungkan aspek manusia, teknologi, dan proses organisasi untuk menciptakan nilai tambah dari pengetahuan yang dimiliki. Dalam perpustakaan akademis, penerapan KM tidak hanya

meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat pengetahuan yang mendukung pengembangan pendidikan dan penelitian. Dengan demikian, pemahaman yang mendalam tentang konsep KM dan penerapannya menjadi langkah awal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kinerja perpustakaan akademis di era *knowledge society* saat ini dan masa depan.

Berikut setiap faktor yang mempengaruhi penerapan Knowledge Management (KM) di perpustakaan akademis:

1) Manusia (SDM)

- a. Keterampilan dan Kompetensi Pustakawan: Pustakawan harus memiliki kemampuan dalam mengelola pengetahuan, teknologi informasi, dan komunikasi agar KM dapat berjalan efektif.
- b. Motivasi dan Kesadaran: Tingkat kesadaran dan motivasi pustakawan dalam berbagi dan mengelola pengetahuan sangat menentukan keberhasilan KM.
- c. Pelatihan dan Pengembangan: Ketersediaan pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan pustakawan dalam KM.

2) Teknologi

- a. Infrastruktur IT: Ketersediaan perangkat keras dan lunak yang memadai untuk mendukung pengumpulan, penyimpanan, dan distribusi pengetahuan.
- b. Sistem Manajemen Pengetahuan: Platform atau aplikasi yang memudahkan akses dan kolaborasi pengetahuan antar pengguna perpustakaan.
- c. Keamanan Data: Perlindungan terhadap data dan informasi agar pengetahuan yang tersimpan tetap valid dan aman.

3) Proses

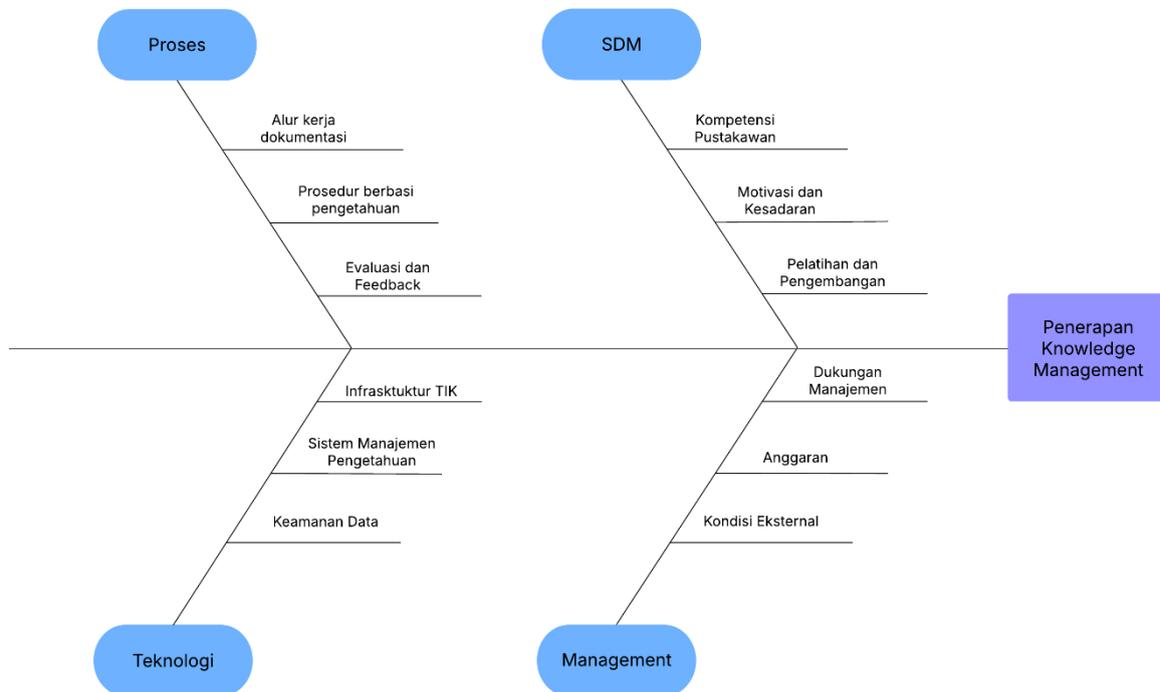
- a. Alur Kerja KM: Prosedur yang jelas dalam pengumpulan, penyimpanan, pembaruan, dan distribusi pengetahuan.
- b. Standarisasi Informasi: Pengaturan format dan kualitas informasi agar mudah diakses dan dipahami.
- c. Evaluasi dan Feedback: Mekanisme untuk menilai efektivitas KM dan menerima masukan dari pengguna.

4) Manajemen/Lingkungan

- a. Budaya Organisasi: Budaya yang mendukung kolaborasi, berbagi pengetahuan, dan inovasi.
- b. Dukungan Manajemen: Komitmen pimpinan perpustakaan dalam menyediakan sumber daya dan kebijakan yang mendukung KM.

- c. Kondisi Eksternal: Perkembangan teknologi, regulasi, dan kebutuhan pengguna yang mempengaruhi penerapan KM.

Jika digambarkan dalam digram fishbone maka terlihat seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar 1.1 Diagram Fishbone Faktor Penerapan KM di Perpustakaan Akademis

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana Penerapan *Knowledge Management* Di Perpustakaan Akademis?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Menjelaskan konsep dan pentingnya penerapan Knowledge Management (KM) di perpustakaan akademis dalam mendukung pengelolaan pengetahuan secara efektif dan efisien.
2. Menganalisis peran teknologi informasi sebagai enabler dalam implementasi KM di perpustakaan akademis.
3. Mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi perpustakaan akademis dalam menerapkan KM.
4. Menilai dampak penerapan KM terhadap peningkatan kualitas layanan dan kinerja operasional perpustakaan akademis.

5. Memberikan rekomendasi strategis untuk pengembangan dan optimalisasi penerapan KM di perpustakaan akademis agar dapat mendukung misi pendidikan dan penelitian secara berkelanjutan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah :

a. Secara Akademik

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi yang dapat memperkaya pengetahuan di bidang *knowledge management* dalam dunia perpustakaan khususnya perpustakaan akademis.

b. Secara Praksis

1. Penelitian ini diharapkan memberikan panduan praktis bagi perpustakaan akademis dalam mengelola pengetahuan secara lebih efisien dan sistematis.
2. Dengan pengelolaan pengetahuan yang lebih baik, perpustakaan akademis dapat memberikan layanan yang lebih responsif, akurat, dan relevan kepada pengguna.
3. Penelitian ini menyajikan rekomendasi dan strategi implementasi KM yang dapat langsung diaplikasikan oleh perpustakaan akademis.

1.5 Urgensi Penelitian

Perpustakaan akademis merupakan pusat sumber daya pengetahuan yang sangat vital dalam mendukung proses pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan di perguruan tinggi. Fungsi perpustakaan tidak hanya terbatas pada penyediaan koleksi buku dan jurnal, tetapi juga sebagai fasilitator akses informasi yang akurat, relevan, dan terkini bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti. Dengan peran yang sangat strategis ini, perpustakaan akademis harus mampu mengelola pengetahuan secara efektif agar dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan institusi pendidikan tinggi. Penelitian ini penting untuk mengkaji bagaimana KM dapat memperkuat peran strategis perpustakaan dalam mendukung ekosistem akademik yang dinamis dan kompetitif. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan isu “*Bagaimana Penerapan Knowledge Management Di Perpustakaan Akademis*” diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional secara signifikan agar dapat mengurangi duplikasi pekerjaan,

mempercepat proses pencarian dan penyebaran informasi, serta meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna.

1.6 Tinjauan Pustaka Dan Landasan Teori

1.6.1. Tinjauan Pustaka

Berbagai penelitian telah mengkaji penerapan Knowledge Management (KM) di perpustakaan akademis, memberikan wawasan mendalam mengenai peran, tantangan, dan strategi implementasi KM yang efektif. Penelitian-penelitian ini tidak hanya memperkaya teori KM, tetapi juga memberikan panduan praktis yang relevan untuk pengembangan perpustakaan akademis di era digital dan knowledge society.

1. Jantz (2001) menyoroti peran pustakawan sebagai perantara informasi yang dapat ditingkatkan efektivitasnya melalui penerapan KM. Ia menegaskan bahwa dengan KM, pustakawan dapat mengurangi beban administratif dan lebih fokus pada pelayanan langsung kepada pengguna. Penelitian ini menekankan bahwa KM bukan sekadar teknologi, melainkan pengelolaan sumber daya manusia dan proses kerja yang sistematis. Dengan mengelola pengetahuan tacit dan explicit secara terstruktur, pustakawan memiliki lebih banyak waktu untuk berinteraksi dan membantu pengguna, sehingga meningkatkan kualitas layanan perpustakaan akademis secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bahwa keberhasilan KM sangat bergantung pada integrasi aspek manusia dan teknologi dalam organisasi perpustakaan.
2. Stover (2004) menambahkan dimensi penting dengan menegaskan bahwa tidak mungkin bagi pustakawan untuk menguasai seluruh pengetahuan yang dibutuhkan dalam perpustakaan. Oleh karena itu, transformasi pengetahuan tacit menjadi explicit menjadi kunci untuk menciptakan layanan yang efisien dan efektif. Pengetahuan tacit yang melekat pada individu harus didokumentasikan agar dapat diakses dan dimanfaatkan oleh staf lain, mengurangi risiko kehilangan pengetahuan akibat pergantian staf. Penelitian ini menekankan pentingnya sistematisasi dan dokumentasi pengetahuan sebagai fondasi pengembangan sistem manajemen pengetahuan di perpustakaan akademis. Hal ini menjadi landasan bagi perpustakaan untuk membangun basis data pengetahuan yang komprehensif dan mudah diakses.
3. Pendekatan pragmatis dalam penerapan KM di perpustakaan akademis diusulkan oleh Shixing Wen (2005). Ia menekankan pentingnya menyesuaikan implementasi

KM dengan kondisi dan sumber daya yang tersedia di perpustakaan. Pendekatan ini memungkinkan perpustakaan untuk memulai KM secara bertahap, memanfaatkan teknologi yang ada, dan mengembangkan budaya berbagi pengetahuan di antara staf. Penelitian ini memberikan panduan praktis bagi perpustakaan dengan keterbatasan sumber daya agar tetap dapat menerapkan KM secara efektif dan berkelanjutan. Pendekatan pragmatis ini sangat relevan bagi perpustakaan di negara berkembang atau institusi dengan anggaran terbatas, yang harus mengoptimalkan sumber daya yang ada tanpa mengorbankan kualitas layanan.

4. Gupta dan Aswath (2009) mengeksplorasi penggunaan layanan intranet sebagai sarana untuk mendukung KM di perpustakaan akademis. Mereka menemukan bahwa intranet dapat menjadi platform efektif untuk pengelolaan pengetahuan, memfasilitasi kolaborasi antar staf, dan mempercepat akses informasi internal. Penelitian ini menegaskan peran teknologi informasi, khususnya intranet, sebagai enabler penting dalam implementasi KM. Infrastruktur teknologi yang memadai memungkinkan perpustakaan untuk mengelola basis data pengetahuan, menyediakan ruang komunikasi digital, dan mendukung proses berbagi pengetahuan secara real-time. Temuan ini memperkuat pentingnya investasi dalam teknologi informasi sebagai fondasi keberhasilan KM.
5. Mphidy dan Snyman (2004) juga membahas pemanfaatan intranet sebagai alat utama dalam penerapan KM di perpustakaan akademis. Mereka menyoroti bagaimana intranet membantu dalam pengumpulan, penyimpanan, dan distribusi pengetahuan secara efisien, serta mendukung komunikasi dan kolaborasi antar staf. Penelitian ini memperkuat temuan Gupta dan Aswath dengan menekankan bahwa keberhasilan KM sangat bergantung pada infrastruktur teknologi yang handal dan terintegrasi. Selain itu, intranet juga berperan sebagai media untuk membangun budaya berbagi pengetahuan melalui forum diskusi, portal berita internal, dan basis data FAQ yang dapat diakses oleh seluruh staf.
6. Islam, Agarwal, dan Ikeda (2017) melakukan studi empiris dengan melibatkan 107 pustakawan dari 39 negara untuk menguji pengaruh KM terhadap inovasi layanan di perpustakaan akademis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan KM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi layanan perpustakaan. KM meningkatkan kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna yang dinamis dan kompleks, serta mendorong pengembangan layanan

baru yang lebih responsif dan adaptif. Penelitian ini memberikan bukti empiris kuat bahwa KM tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menjadi pendorong utama inovasi dalam layanan perpustakaan akademis di berbagai konteks geografis dan budaya.

7. Goddard (2020) menyoroti dampak positif pengembangan KM terhadap inovasi dan pembelajaran di perpustakaan akademis. Ia mengidentifikasi faktor-faktor yang meningkatkan efektivitas KM, seperti penggunaan alat pengelolaan pengetahuan yang user-friendly, sikap manajemen yang kooperatif dan mendukung, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mengkodekan dan berbagi pengetahuan antar institusi. Penelitian ini menegaskan bahwa dukungan manajemen dan teknologi merupakan kunci keberhasilan KM, serta menyoroti peran KM dalam memperkuat kolaborasi antar perpustakaan dan institusi pendidikan tinggi. Goddard juga menekankan pentingnya pengembangan budaya organisasi yang mendukung pembelajaran berkelanjutan dan inovasi layanan.
8. Townley (2001) membahas bagaimana KM dapat membantu perpustakaan akademis dalam mempertahankan pengetahuan kritis dan meningkatkan layanan. Ia menyoroti pentingnya mengelola pengetahuan tacit staf dan pengguna untuk mengurangi risiko kehilangan pengetahuan akibat pergantian staf. Penelitian ini menegaskan bahwa KM berperan dalam menjaga kontinuitas pengetahuan dan meningkatkan daya saing perpustakaan akademis. Townley juga menekankan perlunya sistem dokumentasi dan transfer pengetahuan yang efektif sebagai bagian dari strategi KM yang komprehensif.
9. Mihaljević et al. (2021) mengkaji penerapan KM di perpustakaan akademis dengan fokus pada integrasi teknologi dan pengembangan budaya organisasi. Mereka menemukan bahwa keseimbangan antara teknologi yang tepat dan budaya berbagi pengetahuan yang kuat merupakan faktor kunci keberhasilan KM. Penelitian ini memberikan perspektif terkini tentang pentingnya aspek manusia dalam KM, serta bagaimana perpustakaan dapat mengembangkan budaya organisasi yang mendukung kolaborasi dan inovasi melalui pemanfaatan teknologi informasi yang efektif.
10. Krishnamurthy dan Arali (2015) meneliti peran KM dalam meningkatkan efisiensi operasional dan layanan di perpustakaan akademis di India. Mereka menemukan bahwa KM membantu mengoptimalkan proses kerja, mempercepat akses

informasi, dan meningkatkan kepuasan pengguna melalui pengelolaan pengetahuan yang sistematis. Penelitian ini memberikan contoh implementasi KM di konteks perpustakaan akademis di negara berkembang, yang relevan untuk perpustakaan dengan sumber daya terbatas. Temuan ini menegaskan bahwa KM dapat diadaptasi secara efektif dalam berbagai konteks budaya dan ekonomi dengan pendekatan yang sesuai.

11. Daland (2016) mengkaji strategi implementasi KM di perpustakaan akademis dengan fokus pada pelatihan staf dan pengembangan budaya organisasi. Ia menekankan bahwa pelatihan berkelanjutan dan pengembangan budaya berbagi pengetahuan sangat penting untuk keberhasilan KM, selain dukungan teknologi. Penelitian ini menegaskan bahwa aspek manusia dan budaya organisasi merupakan fondasi utama dalam penerapan KM yang efektif. Daland juga menyoroti perlunya kepemimpinan yang visioner dan sistem insentif yang mendorong partisipasi aktif staf dalam berbagi pengetahuan.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan Knowledge Management di perpustakaan akademis merupakan pendekatan holistik yang mengintegrasikan teknologi, manusia, dan proses organisasi. Faktor kunci keberhasilan meliputi transformasi pengetahuan tacit ke explicit, pemanfaatan teknologi informasi seperti intranet dan ICT, pengembangan budaya berbagi pengetahuan, dukungan manajemen yang kuat, serta pelatihan dan pengembangan kompetensi staf. Selain meningkatkan efisiensi operasional, KM juga berperan penting dalam mendorong inovasi layanan dan menjaga kontinuitas pengetahuan di perpustakaan akademis.

Pendekatan pragmatis yang menyesuaikan dengan kondisi sumber daya perpustakaan menjadi strategi yang banyak dianjurkan dalam literatur. Penelitian-penelitian ini memberikan landasan teoritis dan praktis yang kuat untuk pengembangan KM di perpustakaan akademis, khususnya dalam menghadapi tantangan era digital dan kebutuhan pengguna yang semakin kompleks. Integrasi antara teknologi, budaya organisasi, dan pengembangan sumber daya manusia menjadi kunci utama agar KM dapat berjalan efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, perpustakaan akademis dapat memperkuat perannya sebagai pusat pengetahuan yang dinamis dan inovatif dalam mendukung pendidikan dan penelitian di era knowledge society saat ini dan masa depan.

1.6.2. Landasan Teori

1.6.2.1. Knowledge dan Knowledge Management

Knowledge berbeda dengan data maupun informasi. *Knowledge* atau sering diartikan dengan pengetahuan berada di level yang lebih tinggi dari data dan informasi. *Knowledge* merupakan suatu kebenaran yang dipercaya tentang hubungan antara suatu konsep yang sesuai dengan suatu fakta atau kenyataan. Dilihat dari bentuk dan letaknya, *knowledge* dibagi menjadi *tacit* dan *explicit*. *Explicit knowledge* merupakan pengetahuan yang tertulis, terarsip, tersebar (cetak maupun elektronik) dan bisa sebagai bahan pembelajaran (*reference*) bagi orang lain. Sedangkan *tacit knowledge* adalah pengetahuan yang berbentuk *know-how*, pengalaman, kemampuan/*skill* maupun pemahaman. *Tacit knowledge* umumnya tidak tertulis dan masih tersembunyi di dalam pikiran seseorang, namun demikian *tacit knowledge* dapat menjadi *explicit knowledge* jika orang tersebut merekam pengetahuannya di dalam suatu media.

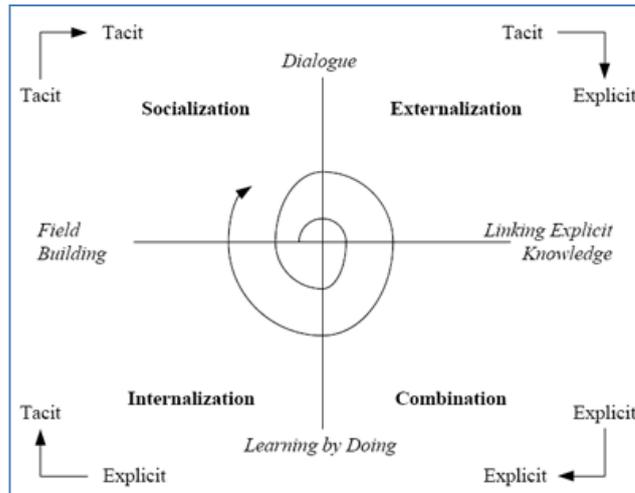
Knowledge Management secara sederhana dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan berkenaan dengan usaha untuk mendapatkan pengetahuan sebanyak-banyaknya dari berbagai sumber. Usaha untuk mendapatkan pengetahuan tersebut dapat dilakukan oleh individu maupun organisasi. *Knowledge Management* terutama dalam organisasi sangat diperlukan dan terbukti memberikan keunggulan kompetitif. Menurut Nonaka & Takeuchi (1995) perusahaan Jepang mempunyai daya saing karena mereka memahami bahwa *knowledge* merupakan sumber dari daya saing.

Knowledge, baik yang bersifat *tacit* maupun *explicit* dapat dibagi dari orang ke orang (*knowledge sharing*) baik secara langsung maupun tidak langsung.

1.6.2.2. Model-model Knowledge Management

1. Model SECI (Socialization, Externalization, Combination, Internalization)

Nonaka merumuskan proses *knowledge sharing* yang terdiri dari 4 (empat) proses yaitu *Socialization*, *Externalization*, *Combination*, *Internalization* (*SECI*). Proses yang terjadi dalam setiap tahapan proses dapat terlihat dalam gambar berikut ini.



Gambar 1.1 SECI Model

a. **Proses eksternalisasi (*externalization*)**

Proses ini mengubah *tacit knowledge* yang kita miliki menjadi *explicit knowledge*. Contohnya dengan menuliskan *know-how* dan pengalaman yang kita dapatkan dalam bentuk tulisan artikel atau buku.

b. **Proses kombinasi (*combination*)**

Proses ini memanfaatkan *explicit knowledge* yang ada untuk diimplementasikan menjadi *explicit knowledge* lain. Beberapa *explicit knowledge* yang sudah ada dapat dihubungkan dan dikombinasikan menjadi *explicit knowledge* yang baru.

c. **Proses internalisasi (*internalization*)**

Proses ini mengubah *explicit knowledge* sebagai inspirasi datangnya *tacit knowledge*. Bahasa lain proses ini adalah *learning by doing*. Dengan referensi dari manual dan buku yang ada, seseorang mulai bekerja, dan seseorang menemukan pengalaman baru, pemahaman baru dan *know-how* baru yang mungkin tidak didapat dari buku tersebut.

d. **Proses sosialisasi (*socialization*)**

Proses ini mengubah *tacit knowledge* ke *tacit knowledge* lain. Proses ini terjadi dalam proses pembelajaran langsung dalam kegiatan perpustakaan serta interaksi sehari-hari dengan pegawai lain.

Keempat proses tersebut terjadi juga dalam kegiatan perpustakaan akademis. Proses eksternalisasi terjadi saat seorang pegawai membuat SOP dalam bentuk buku. Proses *combination* terjadi saat seorang pustakawan, dosen

atau mahasiswa membaca beberapa buku kemudian merangkumnya menjadi suatu artikel atau paper. Proses internalisasi jelas terlihat saat seorang pegawai lain membaca SOP sehingga diperoleh pengetahuan baru sebagai keahliannya. Proses *socialization* terjadi dalam proses tatap muka dan diskusi yang terjadi antar para pegawai di perpustakaan akademis.

Proses-proses ini sesungguhnya berkembang dan berjalan dalam kegiatan perpustakaan akademis, namun banyak perpustakaan yang tidak menyadari akan hal ini dan hanya menghabiskan banyak waktu dengan kegiatan administrasi perpustakaan. Pada akhirnya tujuan utama perpustakaan akademis untuk melayani pengguna terabaikan, ekspektasi dari para pengguna dan organisasi yang menaungi perpustakaan juga berkurang sehingga perpustakaan akademis menjadi terpinggirkan dibandingkan dengan unit atau bagian lain dalam suatu organisasi.

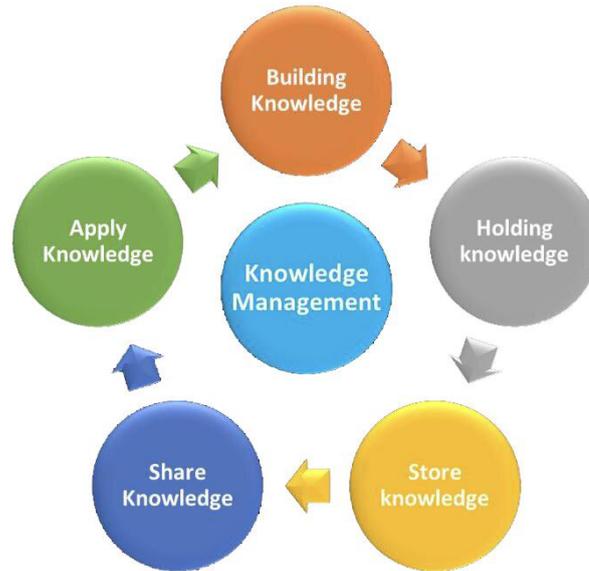
Townley (2001) berpendapat bahwa dalam 20 tahun terakhir perpustakaan akademis menghasilkan sangat banyak informasi bisnis namun perpustakaan jarang memanfaatkan informasi bisnis tersebut untuk membuat atau menerapkan pengetahuan organisasi. *Townley* menyatakan bahwa konsep *knowledge management* akan mendatangkan kesempatan bagi perpustakaan akademis untuk menciptakan pengetahuan dan meningkatkan kegiatan operasional perpustakaan akademis dan yang paling utama adalah keefektifan dalam perpustakaan akademis.

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh *Maponya* (2004), menurutnya tujuan dasar dari *knowledge management* dalam perpustakaan adalah untuk meningkatkan pengetahuan yang tersedia untuk membantu pustakawan perpustakaan akademis dalam melaksanakan tugas mereka menjadi lebih efisien dan efektif. *Knowledge management* juga ditujukan untuk memperluas peran pustakawan untuk mengelola semua jenis informasi dan pengetahuan *tacit* untuk kepentingan perpustakaan.

2. Model Wiig

Model Wiig, yang dikembangkan oleh Karl Wiig yang menekankan pada empat fungsi utama dalam pengelolaan pengetahuan, yaitu membangun, mempertahankan, mengembangkan, dan menggunakan pengetahuan. Model ini lebih menitikberatkan pada aspek manajerial dan strategis dalam KM, dengan fokus pada bagaimana organisasi dapat mengelola aset pengetahuan secara

berkelanjutan untuk mencapai tujuan bisnis atau organisasi. Cycle pengelolaan pengetahuan pada model Wiig dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.2 Wiig Model

- a. Cycle Pertama adalah Membangun Pengetahuan, yaitu proses penciptaan dan pengumpulan pengetahuan baru yang relevan dengan kebutuhan organisasi. Dalam perpustakaan akademis, ini dapat meliputi pengembangan koleksi baru, riset internal, atau kolaborasi dengan institusi lain untuk memperoleh pengetahuan tambahan.
- b. Cycle Kedua adalah Mempertahankan Pengetahuan, yaitu proses penyimpanan, pengorganisasian, dan perlindungan pengetahuan agar tetap tersedia dan dapat diakses oleh anggota organisasi. Perpustakaan akademis menerapkan fungsi ini melalui pengelolaan katalog, repositori digital, dan sistem arsip yang terstruktur.
- c. Cycle Ketiga adalah Mengembangkan Pengetahuan, yaitu proses pembaruan dan peningkatan pengetahuan yang sudah ada agar tetap relevan dan sesuai dengan perkembangan terbaru. Contohnya adalah pelatihan staf secara berkala, pembaruan sistem informasi, dan evaluasi rutin terhadap koleksi dan layanan perpustakaan.
- d. Cycle Keempat adalah Menggunakan Pengetahuan, yaitu pemanfaatan pengetahuan untuk pengambilan keputusan, inovasi, dan peningkatan kinerja organisasi. Dalam perpustakaan akademis, penggunaan pengetahuan ini tercermin dalam peningkatan layanan kepada pengguna, pengembangan program literasi informasi, dan dukungan terhadap kegiatan penelitian dan

pembelajaran.

Model Wiig memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengelola pengetahuan secara strategis dan operasional. Dalam konteks perpustakaan akademis, model ini membantu mengarahkan upaya pengelolaan pengetahuan agar tidak hanya fokus pada teknologi, tetapi juga pada pengembangan sumber daya manusia dan proses organisasi yang mendukung keberlanjutan KM.

3. Model Davenport & Prusak

Model yang dikembangkan oleh Thomas H. Davenport dan Laurence Prusak menekankan empat proses utama dalam KM, yaitu generasi, kodifikasi, transfer, dan aplikasi pengetahuan. Model ini lebih menekankan pada aspek proses dan teknologi dalam pengelolaan pengetahuan.

- a. Proses pertama adalah Knowledge Generation (Generasi Pengetahuan), yaitu penciptaan pengetahuan baru melalui inovasi, riset, dan pengalaman. Di perpustakaan akademis, generasi pengetahuan dapat terjadi melalui kolaborasi antara pustakawan, dosen, dan peneliti dalam mengembangkan layanan baru atau metode pengelolaan informasi yang lebih efektif.
- b. Proses kedua adalah Knowledge Codification (Kodifikasi Pengetahuan), yaitu proses mengubah pengetahuan tacit menjadi explicit yang dapat didokumentasikan dan disimpan dalam sistem. Kodifikasi ini memungkinkan pengetahuan untuk diakses dan digunakan oleh anggota organisasi lainnya. Contohnya adalah pembuatan panduan, manual, dan basis data pengetahuan di perpustakaan.
- c. Proses ketiga adalah Knowledge Transfer (Transfer Pengetahuan), yaitu penyebaran pengetahuan ke seluruh organisasi melalui berbagai media dan saluran komunikasi. Dalam perpustakaan akademis, transfer pengetahuan dapat dilakukan melalui pelatihan, workshop, forum diskusi, dan platform kolaborasi digital.
- d. Proses keempat adalah Knowledge Application (Aplikasi Pengetahuan), yaitu pemanfaatan pengetahuan yang tersedia untuk meningkatkan kinerja, pengambilan keputusan, dan inovasi layanan. Penerapan pengetahuan ini sangat penting untuk memastikan bahwa KM memberikan dampak nyata terhadap kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pengguna.

Model Davenport & Prusak menekankan pentingnya integrasi antara proses pengelolaan pengetahuan dengan teknologi informasi dan budaya organisasi. Dalam perpustakaan akademis, model ini dapat dijadikan panduan untuk membangun sistem KM yang terstruktur dan terintegrasi, yang mendukung penciptaan, penyimpanan, distribusi, dan pemanfaatan pengetahuan secara efektif

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan atau studi literatur. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan sumber-sumber pustaka dari jurnal, buku, tulisan ilmiah dan sumber-sumber lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pencarian literatur yang mengenai penerapan knowledge management pada perpustakaan akademis. Referensi yang terkumpul akan digunakan untuk membentuk konsep tentang penerapan KM pada perpustakaan akademis.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

2.1 Gambaran umum Perpustakaan Akademis

Perpustakaan akademis merupakan pusat sumber daya informasi yang berada di lingkungan institusi pendidikan tinggi seperti universitas, institut, dan akademi. Lokasi perpustakaan akademis biasanya berada di dalam kampus atau area yang mudah diakses oleh civitas akademika, termasuk mahasiswa, dosen, dan peneliti.

Perpustakaan ini memiliki peran strategis dalam mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dengan menyediakan koleksi buku, jurnal, database elektronik, serta fasilitas teknologi informasi yang memadai. Infrastruktur perpustakaan akademis umumnya dilengkapi dengan ruang baca, ruang diskusi, komputer untuk akses digital, dan layanan konsultasi informasi.

Karakteristik lokasi perpustakaan akademis juga dipengaruhi oleh kebijakan institusi, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, serta dukungan teknologi yang digunakan untuk mengelola pengetahuan secara efektif. Penelitian penerapan Knowledge Management di perpustakaan akademis biasanya mencakup berbagai lokasi dengan kondisi dan tantangan yang berbeda, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang praktik KM di lingkungan akademik..

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Alasan Penerapan *Knowledge Management*

Alasan penerapan *knowledge management* dalam perpustakaan akademis sebenarnya bermacam-macam. Menurut *DiMatia* (1997) faktor yang membuat adanya penerapan KM di dalam perpustakaan akademis adalah karena keterbatasan dana dan ekspektasi yang tinggi dari *users* akademis baik itu para pengguna perpustakaan maupun dari organisasi yang menaunginya.

Perpustakaan akademis merupakan sebuah bagian yang tak terpisahkan dari institusi yang menaunginya. Ekspektasi yang begitu besar datang dari sisi institusi maupun para pengguna terhadap perpustakaan. Institusi mengharapkan perpustakaan menjadi sebuah nilai tambah dan menjadi daya saing bagi organisasi tersebut, sedangkan pengguna menuntut ketersediaan dan kelengkapan dari perpustakaan terhadap apa yang mereka cari baik itu berupa informasi, buku, jurnal, dll.

Perpustakaan sendiri menginginkan mereka menjadi solusi baik bagi organisasi maupun bagi para pengguna. Namun keterbatasan dana yang dimiliki oleh perpustakaan akademis membuat kemungkinan mereka untuk berinovasi menjadi kecil. Sebagian besar dana yang mereka punya sudah terpakai habis untuk menggaji para staf dan membeli koleksi perpustakaan. Kekurangan dana membuat perpustakaan harus mencari jalan bagaimana bisa membuat kinerja operasional mereka menjadi efektif dan efisien dengan alokasi dana yang minim.

Hwa-Wei Lee (2005) mengemukakan alasan lain adanya implementasi *knowledge management*, dia berpendapat “the most important mission of public, academic, and research libraries is to expand the access of knowledge for their users. Charged by this mission, *libraries should aim their knowledge management goal high*” . Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa penerapan *knowledge management* diusung atas adanya misi perpustakaan akademis untuk memperluas akses pengetahuan kepada pengguna mereka.

3.2 Penerapan Knowledge Management di Perpustakaan Akademis

Penerapan *knowledge management* dalam organisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara namun sekali lagi keterbatasan dana dari perpustakaan menjadi penghalang bagi mereka untuk melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan kinerja operasional mereka.

Untuk menerapkan *knowledge management* perpustakaan akademis harus dapat menilai dari mana saja pengetahuan-pengetahuan itu berasal. Menurut *Becerra-fernandez & Sabherwal* (2010) sumber pengetahuan dalam organisasi dapat diperoleh dari *people*, *Artifact* dan *organizational entities*. Dari ketiga sumber diatas menurut *Shixing Wen* (2005), *human factor (people)* dan *Technology* merupakan dua faktor yang paling sering disetujui dalam berbagai penelitian dan *Knowledge management advocate (organizational entities)* sebagai faktor tambahan.

- **Human Factor**

Semua anggota dari suatu organisasi merupakan fokus dari *knowledge management*. Semua anggota mempunyai pengetahuan yang dapat menjadi aset dari perpustakaan. Banyak organisasi yang menggunakan menerapkan KM dibawah CKO (*chief knowledge management*) yang baru. Menurut *Shixing Wen* (2005), perpustakaan akademis dengan staf dan dana yang terbatas mungkin tidak dapat melakukan hal ini. maka untuk menggantikannya dapat dengan menggunakan struktur manajemen yang sudah ada dan memaksimalkannya. Misalnya dengan menjadikan setiap manajer juga sebagai seorang CKO yang bertanggung jawab atas penerapan KM di setiap bagiannya masing-masing. Penerapan ini juga dapat saling terkait satu sama lain sehingga tiap bagian juga dapat saling berbagi satu sama lain.

- **Technology**

Teknologi merupakan salah satu sumber pengetahuan dalam organisasi. Banyak organisasi yang bingung di dalam menerapkan *knowledge management* dengan teknologi tinggi untuk menyimpan atau menerima pengetahuan. Perpustakaan sendiri sebenarnya sulit untuk selalu menerapkan teknologi tinggi ataupun teknologi terbaru untuk mendukung KM dikarenakan terbatasnya dana dan sumber daya. Namun banyak hal yang dapat dilakukan tanpa harus menggunakan teknologi tinggi dalam mengumpulkan atau menerima maupun berbagi pengetahuan di dalam perpustakaan. Penggunaan *free software* dan

teknologi yang sudah ada dalam kegiatan administrasi perpustakaan akademis dapat dimanfaatkan secara maksimal sehingga penerapan KM dapat berjalan dengan baik. *Tools* atau alat yang digunakan dapat bermacam-macam bahkan jaringan yang sudah ada dapat dimanfaatkan sebagai *repository* bagi semua orang dalam perpustakaan.

- **Strategi Penerapan *Top-down or Bottom-up* dalam Struktur Organisasi**

Knowledge management dalam perpustakaan akademis memerlukan suatu pendekatan dalam penerapannya. Penerapan dapat bersifat *top-down*, *bottom-up* atau bahkan dari tengah. Perpustakaan akademis dapat memilih strategi yang sesuai dengan keadaan organisasi masing-masing.

Strategi penerapan secara *Top-Down* mempunyai keuntungan mendapat *support* dari dan arahan dari administrasi perpustakaan.

Strategi penerapan dapat dimulai dari *middle manager* yang mempunyai keuntungan dimana mereka dapat mengkoordinasikan unit untuk mengurangi redundansi atau *overlapping workflow* dan memastikan efisiensinya.

Strategi penerapan secara *bottom-up* dengan staf yang ada lebih rendah biaya dan rendah resiko terhadap kegagalan dalam penerapan pendetakan *knowledge management*.

3.3 Hasil yang Diharapkan dari Penerapan Knowledge Management

Penerapan Knowledge Management (KM) di perpustakaan akademis diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan dan positif terhadap berbagai aspek kinerja dan layanan perpustakaan. Secara umum, hasil yang diharapkan meliputi peningkatan efisiensi operasional, inovasi layanan, serta peningkatan kepuasan pengguna. Ketiga aspek ini saling terkait dan menjadi indikator utama keberhasilan implementasi KM dalam mendukung misi perpustakaan akademis sebagai pusat pengetahuan dan informasi yang adaptif serta responsif terhadap kebutuhan pengguna.

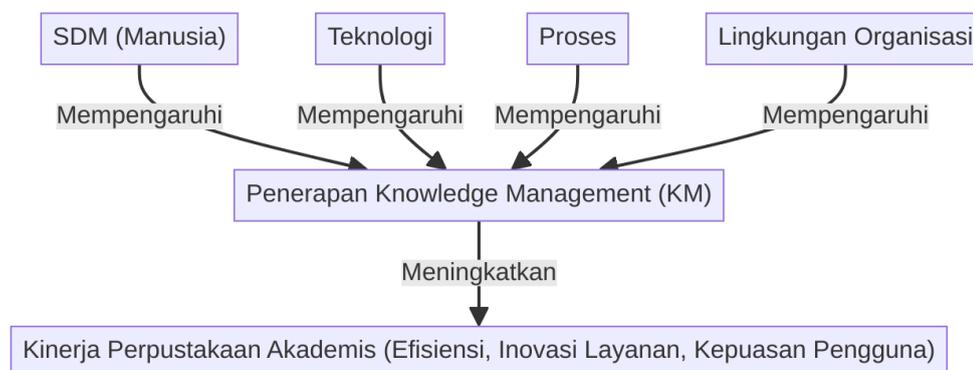
1. Peningkatan efisiensi operasional merupakan hasil yang sangat krusial dari penerapan KM. Dengan pengelolaan pengetahuan yang sistematis, perpustakaan dapat mengoptimalkan proses kerja internal, mengurangi duplikasi tugas, serta mempercepat akses dan distribusi informasi. Pengetahuan tacit yang dimiliki oleh pustakawan dan staf dapat didokumentasikan dan disimpan dalam sistem manajemen pengetahuan, sehingga memudahkan staf lain untuk mengakses dan memanfaatkan pengetahuan tersebut tanpa harus

mengulang proses yang sama. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga memungkinkan staf untuk lebih fokus pada layanan bernilai tambah, seperti pendampingan riset dan pengembangan literasi informasi. Efisiensi ini sangat penting mengingat keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran yang sering dihadapi perpustakaan akademis, sehingga KM menjadi alat strategis untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas operasional.

2. Penerapan KM mendorong inovasi layanan perpustakaan yang lebih dinamis dan adaptif. Dengan adanya sistem pengelolaan pengetahuan yang baik, perpustakaan dapat mengidentifikasi kebutuhan pengguna secara lebih tepat dan cepat, serta mengembangkan layanan baru yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan tren informasi. Inovasi ini dapat berupa pengembangan ruang belajar bersama yang interaktif, layanan digital yang terintegrasi, pelatihan literasi informasi berbasis teknologi, hingga penyediaan platform kolaborasi yang memfasilitasi pertukaran pengetahuan antar pengguna dan staf. KM juga memperkuat budaya berbagi pengetahuan dan kolaborasi antar pustakawan, yang menjadi sumber ide dan solusi inovatif dalam menghadapi tantangan layanan. Dengan demikian, perpustakaan akademis tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai pusat inovasi yang mendukung proses pembelajaran dan penelitian secara berkelanjutan.
3. Peningkatan kepuasan pengguna menjadi hasil akhir yang sangat penting dari penerapan KM. Pengguna perpustakaan, yang terdiri dari mahasiswa, dosen, peneliti, dan staf akademik lainnya, membutuhkan akses informasi yang cepat, tepat, dan relevan untuk mendukung aktivitas akademik mereka. Dengan KM, perpustakaan dapat menyediakan layanan yang lebih responsif dan personalisasi, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih baik. Misalnya, pustakawan yang memiliki akses ke basis data pengetahuan yang lengkap dapat memberikan rekomendasi sumber informasi yang lebih akurat dan sesuai kebutuhan pengguna. Selain itu, proses pengambilan keputusan yang didukung oleh pengetahuan yang terkelola dengan baik memungkinkan perpustakaan untuk merancang layanan yang lebih inovatif dan berkualitas tinggi. Kepuasan pengguna yang meningkat ini pada gilirannya memperkuat citra dan peran strategis perpustakaan dalam institusi pendidikan tinggi.

Contoh konkret dampak positif KM terhadap kinerja perpustakaan akademis dapat dilihat dari berbagai studi kasus di perpustakaan universitas terkemuka. Misalnya, Oxford University Library Services berhasil meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna melalui integrasi KM dalam strategi perpustakaan, yang memungkinkan pengelolaan pengetahuan tacit staf dan pengguna secara efektif. Di sisi lain, perpustakaan di kawasan Southern African Development Community (SADC) mampu meningkatkan efisiensi operasional dan responsivitas layanan meskipun dengan keterbatasan sumber daya, berkat penerapan KM yang pragmatis dan berfokus pada penguatan kolaborasi dan budaya berbagi pengetahuan.

Secara keseluruhan, hasil yang diharapkan dari penerapan Knowledge Management di perpustakaan akademis tidak hanya bersifat internal, seperti peningkatan efisiensi dan inovasi, tetapi juga berdampak eksternal berupa peningkatan kepuasan dan pengalaman pengguna. Dengan memanfaatkan KM secara optimal, perpustakaan akademis dapat memperkuat posisinya sebagai pusat pengetahuan yang adaptif, inovatif, dan berkelanjutan, yang mampu mendukung pendidikan dan penelitian di era informasi yang terus berkembang pesat. Gambaran penerapan knowledge management dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3.1 Hubungan Faktor-faktor yang mempengaruhi KM

Diagram di atas menggambarkan hubungan sistematis antara faktor-faktor pendukung, mekanisme penerapan Knowledge Management (KM), dan hasil yang diharapkan dalam konteks perpustakaan akademis. Empat faktor utama yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), Teknologi, Proses, dan Lingkungan Organisasi secara langsung memengaruhi penerapan KM. SDM yang kompeten dan termotivasi menjadi penggerak utama dalam penciptaan, penyimpanan, dan penyebaran pengetahuan. Teknologi berperan sebagai enabler yang memfasilitasi

pengelolaan pengetahuan secara efisien dan terintegrasi. Proses yang sistematis memastikan alur kerja pengelolaan pengetahuan berjalan lancar, sementara lingkungan organisasi yang kondusif menciptakan budaya berbagi dan dukungan manajemen yang kuat.

Penerapan KM yang efektif akan meningkatkan kinerja perpustakaan akademis, yang tercermin dalam tiga hasil utama: efisiensi operasional, inovasi layanan, dan kepuasan pengguna. Efisiensi operasional memungkinkan perpustakaan mengoptimalkan sumber daya dan mempercepat akses informasi. Inovasi layanan mendorong pengembangan layanan baru yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi. Kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan layanan yang responsif, akurat, dan relevan.

Diagram ini membantu memperjelas bagaimana integrasi dan sinergi antara faktor-faktor pendukung dan mekanisme KM dapat menghasilkan dampak positif yang signifikan bagi perpustakaan akademis. Dengan pemahaman visual ini, pembaca dapat lebih mudah mengapresiasi kompleksitas dan keterkaitan elemen-elemen dalam kerangka berpikir penelitian penerapan Knowledge Management di perpustakaan akademis

3.4 Tools Penerapan Knowledge Management di Perpustakaan Akademis

Tools atau alat dapat yang dipakai dalam menerapkan *knowledge management* dalam perpustakaan akademis sangat banyak dan beragam. Dari menghadirkan teknologi tinggi hingga menggunakan teknologi yang ada dalam penerapannya bahkan tanpa teknologi pun *knowledge management* dapat diimplementasikan.

Menurut Shixing Wen (2005) perpustakaan bukanlah organisasi dengan dana yang besar yang dapat menerapkan sistem atau teknologi tinggi dalam mendukung KM namun dengan teknologi yang sudah ada maka penerapan KM juga dapat dilakukan dengan maksimal. Penerapan teknologi yang tinggi tentu memakan biaya dalam implementasi dan biaya pemeliharaan aplikasi-aplikasi tersebut.

Berikut adalah beberapa aplikasi/teknologi yang dapat digunakan dan diterapkan dalam perpustakaan akademis :

- ***Office Application***

Pustakawan dapat Aplikasi office merupakan *software* yang wajib ada dalam

pengelolaan administrasi.

Office Word dapat digunakan untuk membuat SOP dan dokumentasi lain mengenai tata cara operasional dalam perpustakaan akademis

Office Excel dapat digunakan untuk membuat statistic, grafik, di setiap unit dalam perpustakaan

Office Access dapat digunakan sebagai media penyimpanan data yang sangat mudah dalam pengambilan data, dan dapat diubah-ubah dengan menggunakan *query* tertentu.

- ***Network / Jaringan perpustakaan***

Jaringan dapat digunakan sebagai media repository bagi perpustakaan akademis. Setiap data dengan menggunakan aplikasi office dapat di share dalam sebuah tempat di jaringan sehingga setiap orang dapat melihat dan mempelajari apa saja.

- ***Web Portal***

Web portal dapat menampung masukan dan eskpetasi pengguna perputakaan sehingga strategi penerapan dalam perpustakaan akademis lebih tepat

- ***Online help desk***

Online help desk juga mempunyai fungsi untuk menampung keluhan maupun masalah-masalah yang dialami pengguna. Dari setiap masalah-masalah yang ada dapat dianalisis dan dilihat apa yang menjadi kekurangan perpustakaan akademis dan merubahnya.

- ***Intranet***

Intranet merupakan salah satu aplikasi yang cukup efektif dalam penerapan *knowledge management*. Media ini mempunyai banyak fungsi yang *powerful* sebagai media *sharing* dalam sebuah organisasi. Fitur minimum yang diperlukan dalam *intranet* adalah forum diskusi dan bagian buletin agar memperlancar penerapan KM. Hal penting lain dalam penggunaan *intranet* adalah informasi pada intranet adalah informasi yang terbaru (*up-to-date*) dan *valid* atau berlaku sehingga orang yang berinteraksi dalam *intranet* tidak salah dalam menggunakan informasi tersebut.

Spahic dkk. (2014) juga menuliskan alat bantu apa saja yang dapat

digunakan untuk menerapkan knowledge management 2.0 dalam organisasi. Alat bantu ini dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu :

1. Social Media Tools

- *Blog*
Blog dapat digunakan oleh pustakawan untuk berbagi informasi, tips, dan update terkait koleksi perpustakaan atau kegiatan akademis. Implementasinya membantu menyebarkan pengetahuan secara informal dan interaktif kepada pengguna perpustakaan.
- *Forum*
Forum memungkinkan pengguna dan pustakawan berdiskusi, bertukar ide, dan memecahkan masalah bersama. Dalam KM, forum berfungsi sebagai tempat berbagi pengetahuan tacit yang sulit didokumentasikan.
- *Social Network*
Media sosial internal atau eksternal dapat digunakan untuk membangun komunitas pengetahuan di antara staf perpustakaan dan pengguna. Ini mempercepat penyebaran informasi dan kolaborasi.
- *Wiki*
Wiki adalah platform kolaboratif untuk membuat dan mengelola dokumen pengetahuan secara bersama-sama. Di perpustakaan akademis, wiki dapat digunakan untuk menyusun panduan, prosedur, dan dokumentasi layanan.

2. Video Tools

- *Knowledge Pills*
Video singkat yang berisi penjelasan atau tutorial tentang topik tertentu. Berguna untuk pelatihan staf atau memberikan panduan cepat kepada pengguna perpustakaan.
- *Video Conference*
Memungkinkan komunikasi tatap muka secara virtual antara pustakawan, staf, dan pengguna, terutama untuk diskusi atau pelatihan jarak jauh.
- *Webcast*
Penyiaran video secara langsung yang dapat diikuti oleh banyak peserta, misalnya seminar online atau pengumuman penting perpustakaan.
- *Webinar*

Seminar interaktif berbasis web yang memungkinkan peserta belajar dan berdiskusi secara real-time. Ini mendukung pengembangan kompetensi pustakawan dan pengguna.

3. *Colaborative Tools*

- Audioconference

Audioconference memungkinkan komunikasi suara secara langsung antara beberapa pihak. Dalam perpustakaan akademis, *audioconference* dapat digunakan untuk rapat staf, koordinasi antar pustakawan, atau diskusi kelompok riset.

- Chat

Chat menyediakan komunikasi cepat dan real-time antara pustakawan dan pengguna atau antar staf perpustakaan. Ini memudahkan pertukaran informasi dan penyelesaian masalah secara langsung.

- Mindmap

Mindmap adalah alat visual untuk mengorganisasi ide dan pengetahuan secara sistematis. Pustakawan dapat menggunakan *mindmap* untuk merancang struktur koleksi, proses kerja, atau *brainstorming* pengembangan layanan perpustakaan

4. *Other Tools*

- Intranet

Intranet adalah jaringan internal yang digunakan untuk komunikasi dan berbagi informasi di dalam organisasi. Di perpustakaan akademis, *intranet* dapat menjadi platform untuk berbagi dokumen, pengumuman, dan pengetahuan antar pustakawan dan staf, sehingga memudahkan kolaborasi dan akses informasi secara cepat dan aman.

- Document Management System (DMS)

DMS adalah sistem yang digunakan untuk mengelola dokumen digital secara terstruktur, termasuk penyimpanan, pengarsipan, pencarian, dan pengendalian versi dokumen. Implementasi *DMS* di perpustakaan akademis membantu mengorganisasi koleksi digital, laporan, dan dokumen penting lainnya sehingga memudahkan pencarian dan pemanfaatan pengetahuan.

- Knowledge Base

Knowledge base adalah kumpulan informasi dan pengetahuan yang terstruktur dan mudah diakses, biasanya berupa FAQ, panduan, atau artikel. Di perpustakaan akademis, knowledge base dapat digunakan untuk menyediakan jawaban cepat atas pertanyaan pengguna, panduan penggunaan layanan, dan dokumentasi proses kerja pustakawan.

- *Learning Management System (LMS)*

LMS adalah platform yang mendukung proses pembelajaran dan pelatihan secara online. Dalam konteks perpustakaan akademis, LMS dapat digunakan untuk pelatihan staf perpustakaan dalam pengelolaan pengetahuan, pengembangan kompetensi, serta edukasi pengguna tentang literasi informasi dan penggunaan sumber daya perpustakaan.

Aplikasi-aplikasi diatas diharapkan dapat membantu pustakawan dalam menerapkan KM sehingga inovasi-inovasi yang baru dapat tercipta dan layanan yang baru dari perpustakaan dapat dibuat untuk melayani pengguna

3.5 Sumber Daya dalam Penerapan *Knowledge Management*

Salah satu sumber daya yang diperlukan organisasi dalam mengsucceskan penerapan *knowledge management* adalah usaha dari setiap personil atau staf dari perpustakaan itu sendiri. *Aswath & Gupta (2009)* berpendapat bahwa penerapan *Knowledge management* tidak hanya membutuhkan pengetahuan dari para pegawai atau staf yang ada tapi juga memerlukan pekerja dengan pengetahuan khusus. Pekerja dalam *knowledge management* membutuhkan bermacam-macam pengetahuan dalam area-area berikut :

- *Technical Skills*

Kemampuan menggunakan teknologi informasi dan sistem manajemen pengetahuan, seperti perangkat lunak pengelolaan dokumen, intranet, dan alat kolaborasi digital. Keterampilan ini penting agar staf dapat mengelola, menyimpan, dan menyebarkan pengetahuan secara efektif.

- *Business Knowledge*

Pemahaman tentang tujuan, visi, dan misi perpustakaan serta bagaimana perpustakaan berkontribusi dalam mendukung institusi akademik. Pengetahuan ini membantu staf dalam menyelaraskan kegiatan KM dengan kebutuhan organisasi

- *Interpersonal Skills*
Kemampuan berkomunikasi, bekerja sama, dan membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja dan pengguna perpustakaan. Keterampilan ini penting untuk mendorong budaya berbagi pengetahuan dan kolaborasi
- *Management Skills*
Kemampuan dalam merencanakan, mengorganisasi, memimpin, dan mengendalikan proses KM. Staf dengan keterampilan ini dapat mengelola proyek KM, mengatasi hambatan, dan memastikan keberlanjutan program KM.
- *Company/Organization knowledge*
Pemahaman mendalam tentang struktur, budaya, proses, dan kebijakan organisasi perpustakaan. Pengetahuan ini membantu staf menyesuaikan penerapan KM dengan kondisi dan kebutuhan organisasi.
- *Personal Characteristic*
Sikap proaktif, terbuka terhadap perubahan, kreatif, dan memiliki motivasi tinggi untuk belajar dan berbagi pengetahuan. Karakter ini sangat mendukung keberhasilan KM karena mendorong partisipasi aktif dalam proses pengelolaan pengetahuan.

3.6 Memupuk Semangat Implementasi Knowledge Management

Memupuk semangat untuk menerapkan knowledge management dalam sebuah organisasi bukanlah hal yang mudah. Menurut Becerra-fernandez (2010) bahwa 80% pengetahuan dalam organisasi berada pada manusia (*people*) yang masih berupa *tacit knowledge*.

Organisasi harus mampu untuk menemukan dan mengidentifikasi siapa saja staf dengan pengetahuan dan memastikan semua pengetahuan mereka dapat diambil dan digunakan untuk kepentingan organisasi dalam hal ini perpustakaan akademis. Memotivasi para staf untuk berbagi pengetahuan mereka menjadi hal yang sulit dan alasan mereka pun beragam. Banyak staf yang sulit dalam mengeskpresikan dan mengkomunikasikan pengetahuan mereka, ada juga staf yang tidak mau berbagi karena ketika pengetahuan mereka diambil maka mereka tidak lagi bernilai, dan ada juga staf yang berbagi pengetahuan tetapi tidak dengan pengetahuan pribadi mereka hanya pengetahuan orang lain.

Banyak jalan yang dapat dilakukan untuk dapat memotivasi para staf misalnya dengan mendiskripsikan dalam *job desk* mereka untuk harus berbagi pengetahuan

terkait dengan pekerjaan mereka.

Hal yang lain yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan insentif. Insentif yang diberikan dapat dalam bentuk penghargaan atau *reward* sehingga semua staf semakin terpacu untuk membagikan pengetahuan mereka. Insentif atau *reward* yang diberikan tidak hanya untuk mereka yang mau berbagi pengetahuan mereka, namun ada juga organisasi yang memberikan *reward* bagi mereka yang dengan berani mau berbagi kesalahan mereka. Kesalahan-kesalahan ini akan disimpan dalam *repository* dan dijadikan pembelajaran bagi orang lain sehingga tidak melakukan hal yang sama.

Organization culture juga menjadi poin penting dalam kesuksesan implementasi *knowledge management*. Situasi dan kondisi yang nyaman dalam organisasi akan membuat semua staf dengan sendirinya mau berbagi pengetahuan mereka tanpa harus dipaksa terlebih dahulu. Sebuah contoh nyata adalah beberapa organisasi mulai membangun sebuah sistem *social media* dalam lingkup intranet dengan banyak fitur didalamnya. Siapa saja bisa menjadi idola ketika mereka berbagi pengetahuan dan apa yang mereka miliki dalam *social media* tersebut. Hal ini secara tidak langsung merupakan sebuah strategi untuk menerapkan *knowledge sharing* dalam organisasi dengan menciptakan sebuah sistem yang membuat.

Namun, Biranvand dkk. (2015) mencatat bahwa tanpa adanya pemahaman dari sisi manajerial tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *knowledge sharing*, maka sebagian besar *knowledge management system* akan gagal apapun struktur organisasinya. *Organization culture* memiliki dampak yang signifikan terhadap kemauan dan keterbukaan staf dalam semua fase siklus *knowledge management*. Lingkungan kerja yang kolaboratif dan saling percaya merupakan elemen kritis untuk menciptakan lingkungan kerja yang sukses dan inovatif. Kepercayaan terhadap organisasi induk secara langsung terkait dengan motivasi dan pertumbuhan pengetahuan di antara staf, serta mendorong anggota staf untuk mengambil inisiatif dan mengambil peran aktif dalam pengambilan keputusan.

BAB IV

PENUTUP DAN KESIMPULAN

Bab ini akan berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan beserta saran untuk penelitian selanjutnya yang merupakan kelanjutan dari penelitian ini maupun penelitian lainnya menerapkan *Knowledge Management* dalam perpustakaan akademis di dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi.

4.1 Kesimpulan

1. Perpustakaan akademis merupakan pusat informasi yang berperan penting dalam mendukung institusi yang menaunginya.
2. Keterbatasan dana dan sumber daya menjadi tantangan utama dalam penerapan Knowledge Management (KM) di perpustakaan akademis.
3. Penerapan KM tidak harus selalu menggunakan teknologi tinggi yang mahal, tetapi dapat dilakukan dengan memaksimalkan sumber daya manusia, teknologi yang sudah ada, dan struktur organisasi yang ada.
4. Kompetensi dan keahlian staf sangat penting agar penerapan KM dapat berjalan maksimal.
5. Penggunaan aplikasi sederhana seperti office tools, jaringan intranet, dan web portal dapat menjadi solusi efektif dalam mendukung KM.
6. Motivasi dan budaya organisasi yang mendukung berbagi pengetahuan sangat berperan dalam keberhasilan implementasi KM.
7. Dengan KM, perpustakaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, pemerataan pengetahuan antar pustakawan, dan fokus pada pelayanan pengguna sehingga tujuan utama perpustakaan dapat tercapai dengan memuaskan.

4.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan Teknologi KM

Penelitian selanjutnya dapat fokus pada pengembangan dan evaluasi teknologi terbaru yang lebih efisien dan ramah pengguna untuk mendukung KM di perpustakaan akademis.

2. Budaya Organisasi dan Perubahan Perilaku

Menyelidiki bagaimana membangun budaya organisasi yang mendukung berbagi pengetahuan dan kolaborasi antar staf perpustakaan secara

berkelanjutan.

3. Pelatihan dan Pengembangan SDM

Mengkaji program pelatihan yang efektif untuk meningkatkan kompetensi pustakawan dalam mengelola dan memanfaatkan KM.

4. Pengukuran Dampak KM

Melakukan studi kuantitatif dan kualitatif untuk mengukur dampak penerapan KM terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna perpustakaan.

5. Integrasi KM dengan Sistem Informasi Akademik

Meneliti integrasi KM dengan sistem informasi akademik yang lebih luas untuk mendukung proses pembelajaran dan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Becerra-Fernandez. I., Sabherwal. R., (2010). *Knowledge Management: System and Process*, M.E. Sharpe.
- Nonaka. I., Takeuchi. H., (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, Oxford: Oxford University Press.
- Townley, C.T. (2001). *Knowledge Management and Academic Libraries*. *College & Research Libraries*, 62(1):44-55. Retrieved from <http://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/15420>
- Maponya, P. M. (2004). *Knowledge Management Practices in Academic Libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries*, University of KwaZulu-Natal, Pietermaritzburg, South Africa
- Jantz, R.C. (2001). *Knowledge Management in Academic Libraries: Special Tools and Processes to Support Information Professionals*. *Reference Services Review*, 29(1):33.
- Stover, M. (2004). *Making Tacit Knowledge Explicit: The Ready Reference Database as Codified Knowledge*. *Journal: Reference Services Review*, 32(2):164-173.
- Shixing Wen. (2005). *Implementing Knowledge Management in Academic Libraries: A Pragmatic Approach*. Published in the Proceedings of the 3rd China-US Library Conference.
- Aswath. L., Gupta. S. (2009). *Knowledge Management Tools and Academic Library Services*. Published in International Conference on Academic Libraries (ICAL 2009), Delhi, India.
- Mphidi. H., Snyman R. (2004). *The Utilisation intranet as a Knowledge Management Tool in Academic Libraries*. *The electronic library*, volume 22.
- Islam, M. A., Agarwal, N. K., & Ikeda, M. (2017). *Effect of Knowledge Management on Service Innovation in Academic Libraries*. *IFLA Journal*, 43(3), 266–281. <https://doi.org/10.1177/0340035217710538>
- Goddard, M. (2020). *The impact of Knowledge Management on Innovation in Academic Libraries*. *Pathfinder: A Canadian Journal for Information Science Students and Early Career Professionals*, 1(2), 72-81. <https://doi.org/10.29173/pathfinder9>

- DiMattia, S. & Oder, N. (1997). *Knowledge Management: Hope, Hype, or Harbinger?*. Library Journal, 122(15):33-35. Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=EJ550852>
- Hwa-Wei Lee. (2005). *Knowledge Management and The Role of Libraries*. Published in the Proceedings of the 3rd China-US Library Conference. Retrieved from <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl19lee.htm>
- Spahic, Amir & Mazur, Marta & Grabar, Darko & Grd, Petra & Sedlbauer, Georg & Sikorska, Karolina & Beamonte, Elena. (2014). *Knowledge Management 2.0 – Handbook for companies*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/273757102>
- Biranvand, A., Seif, M.H., & Khasseh, A.A. (2015). *Knowledge sharing among librarians in public libraries of Fars province, Iran*. Library Philosophy and Practice.
- Daland, H. (2016). *Best practices in knowledge management for academic libraries*. College & Research Libraries, 77(5), 567-580.
- Mihaljević, M., Knežević, B., & Jurišić, D. (2021). *Transforming academic libraries into knowledge management organizations*. Library Philosophy and Practice, 2021, Article 5678.
- Krishnamurthy, M., & Arali, V. (2015). *Knowledge management in academic libraries: Tools, processes, and competencies*. International Journal of Information Management, 35(4), 456-462.