

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Otomasi Perpustakaan

2.1.1 Definisi Otomasi Perpustakaan

Otomasi perpustakaan adalah sebuah sistem yang memudahkan dan meningkatkan efektivitas dalam pelayanan dan pengelolaan Perpustakaan (Mustafa, 2013). Otomasi Perpustakaan dapat mempermudah pencarian informasi di dalam koleksi objek informasi seperti dokumen, gambar dan database dalam format digital dengan cepat, tepat dan akurat. Otomasi Perpustakaan tidak berdiri sendiri, melainkan terkait dengan sumber-sumber lain dan terkelola secara Database (Rahayu, 2014). Otomasi Perpustakaan di harapkan menjadi pondasi awal perkembangan perpustakaan di era informasi. Dalam otomasi perpustakaan lebih ditekankan pada Efektivitas layanan, salah satunya mempermudah dalam pelayanan informasi, dan pemakai informasi. Semuanya mendukung manajemen koleksi, menyimpan, pelayanan bantuan penelusuran informasi (Halim, 2011).

Tabel 2.1 Perbedaan Otomasi Perpustakaan dan perpustakaan konvensional.

No	Otomasi Perpustakaan	Perpustakaan Konvensional
1.	Dalam pencarian Koleksi bisa dilakukan menggunakan	Pencarian koleksi hanya dapat dilakukan secara manual dengan

	(OPAC) secara mandiri	mencari call number yang ada di rak koleksi
2.	Konsep Otomasi perpustakaan identik dengan kemudahan layanan dan mengelola di dalam perpustakaan	Konsep perpustakaan konvensional adalah layanan dan pengelolaan secara manual yang dilakukan dengan pencatatan khusus
3.	Otomasi Perpustakaan penelusuran informasi lebih efektif, efisien	Perpustakaan biasa membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menemukan informasi yang dicari
4.	Otomasi perpustakaan perkembangannya sangat cepat dalam sistemnya	Memerlukan waktu yang lama dalam pengembangan perpustakaan konvensional

Sumber : (Pendit, 2008)

2.1.3 Alasan Pengembangan Otomasi Perpustakaan

Beberapa hal yang menjadi alasan mengapa Otomasi Perpustakaan antara lain:

- a. Mudah kelola. Mudah kelola yang dimaksud adalah memudahkan pengelolaan bahan pustaka dari mulai pengadaan hingga penyajian, termasuk di dalamnya adalah sistem pelayanannya.

- b. Mudah dalam penyimpanan artinya bahan pustaka, utamanya data bibliografi disimpan dalam bentuk file di komputer. Data tidak perlu lagi disimpan di lemari kalalog yang membutuhkan space yang bcsar. Mudah temu kembali. Jika data sudah disimpan dalam bentuk file di computer, maka sistem komputer dengan dibantu software tertentu akan memudahkan untuk temu kembali. Aplikasi temu kembali ini ada dalam bentuk *Online Public Access Catalog* (OPAC).

2.2 Konsep *Knowledge Management*

2.2.1 Definisi *Knowledge Management*

Definisi *knowledge management* yang di adopsi oleh Dinas Perpustakaan Kabupaten Blora yaitu, “*Knowledge Management* adalah serangkaian langkah-langkah sistematis dalam pengelolaan aset pengetahuan (mengumpulkan, menyimpan, dan menggunakan/menyebarkan pengetahuan) dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan secara berkelanjutan” (keputusan GM No. 134.K/GM DITY/2013 Tentang Mekanisme *Knowledge Management*)

Knowledge management yaitu pengelolaan *knowledge* perusahaan dalam menciptakan nilai bisnis dan menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan (*sus-tainable competitive advantage*) dengan mengoptimalkan proses penciptaan, pengkomunikasian dan pengaplikasian semua *knowledge* yang dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan bisnis.(Albers, 2009)

Adapun definisi *knowledge management* lainnya seperti yang dikemukakan British Council yang mengartikan aset pengetahuan organisasi yang memungkinkan individu dalam organisasi untuk dapat meningkatkan kinerja melalui penciptaan pengetahuan, penyimpanan, pencarian, berbagi dan proses aplikasi (Main, 1995)

Dari beberapa definisi tersebut dapat di simpulkan bahwa definisi *knowledge management* yaitu hanya merujuk pada satu poin yaitu proses pelestarian pengetahuan internal organisasi dalam upaya untuk mempertahankan eksistensinya dengan mengikuti perkembangan era informasi yang semakin pesat.

2.2.2 Proses Manajemen Pengetahuan dalam Organisasi

Menurut Polayi (dalam Tobing, 2007:6) menyatakan bahwa pengetahuan (*knowledge*) terdiri atas dua jenis, yaitu pengetahuan terbatinkan atau pemikiran pengetahuan (*tacit knowledge*) dan pengetahuan yang sudah terekam atau terdokumentasikan (*explicit knowledge*). *Tacit knowledge* adalah *knowledge* yang diam dalam benak manusia dalam bentuk instuisi judgment, skill, nilai (*value*) dan (*belief*) yang sangat sulit diformulasikan dan di-*share* dengan orang lain. Sedangkan *explicit knowledge* adalah *knowledge* yang sudah dikondifikasikan dalam bentuk dokumen atau bentuk wujud lainnya, , sehingga dapat dengan mudah ditransfer dan didistribusikan dengan menggunakan berbagai media. *Explicit knowledge* dapat berupa formula, kaset, CD video dan audio, spesifikasi produk atau manual.

Kedua jenis *knowledge* tersebut dapat dikonfersi melalui empat jenis, yaitu sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi dan internalisasi. Dalam konteks manajemen,

proses manajemen pengetahuan merupakan serangkaian tindakanyang saling mendukung satu sama lain yang bersifat terus-menerus yang selalu ada keterkaitannya.(Natalia Kosasih & Sri Budiani, 2007)

Dalam kondisi sekarang ini organisasi biasanya menggunakan media-media berikut ini sebagai sarana komunikasi antara sumberdaya yang ada di organisasi dan pihak-pihak yang berkepentingan.

- a. Rapat secara berkala.
- b. Diskusi secara berkala.
- c. Pertemuan bulanan.
- d. Intranet.
- e. Surat edaran/ surat keputusan.
- f. Papan pengumuman.
- g. Media massa.

Untuk mendukung proses aktivitas dan pengembangan sumber daya manusia di suatu organisasi yang merupakan perwujudan dari model socialisation, externalization, combination, internalization (SECI), menurut (Nonaka-Takeuchi, 2003), digunakan perangkat teknologi informasi yang ada di organisasi melalui empat cara konversi.

- a. Socialisasi.

Proses sosialisasi antar sumberdaya manusia (SDM) di organisasi salah satunya dilakukan melalui pertemuan tatap muka (rapat, diskusi, dan pertemuan bulanan).

Melalui pertemuan tatap muka ini, SDM dapat saling berbagi knowledge

dan pengalaman yang dimilikinya sehingga tercipta knowledge baru bagi mereka. Rapat dan diskusi yang berkala harus memiliki notulen rapat. Notulen rapat ini kemudian menjadi bentuk eksplisit (dokumentasi) dari knowledge. Di dalam sistem knowledge management yang akan dikembangkan, fitur-fitur collaboration, seperti e-mail, diskusi elektronik, komunitas praktis, memungkinkan pertukaran informasi, pengalaman, dan keahlian) yang dimiliki seorang sehingga organisasi semakin mampu belajar serta melahirkan ide baru yang kreatif dan inovatif. Saat ini organisasi telah mendorong penggunaan intranet dan e-mail kepada seluruh karyawan. Hal ini baik untuk dilakukan karena bermanfaat untuk meningkatkan koordinasi, mempercepat proses aktivitas, dan menumbuhkan budaya belajar. Proses sosialisasi juga dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan (training) dengan mengubah *tacit knowledge* para karyawan.

b. Eksternalisasi

sistem *knowledge management* akan sangat membantu proses eksternalisasi ini, yaitu proses untuk mengartikulasi *tacit knowledge* menjadi suatu konsep yang jelas. Dukungan terhadap proses *eksternalisasi* ini dapat diberikan dengan mendokumentasikan notulen rapat (bentuk *eksplisit* dari *knowledge* yang tercipta saat diadakannya pertemuan) ke dalam bentuk elektronik, untuk kemudian dapat dipublikasikan kepada mereka yang berkepentingan. Organisasi telah mendatangkan beberapa *expert* untuk melakukan serangkaian kegiatan sesuai dengan bidang keahliannya, yang tidak dimiliki oleh organisasi. Dengan

mendatangkan expert, akan terdapat *knowledge* baru dalam organisasi yang dapat dipelajari, dikembangkan dan dimanfaatkan untuk meningkatkan *knowledge* /kompetensi sumber daya manusia. Untuk itu semua *tacit knowledge* yang diperoleh dari *expert* dan hasil pekerjaan expert yang antara lain berwujud konsep-konsep, sistem serta prosedur, manual, laporan pelaksanaan uraian pekerjaan, dan sebagainya harus didokumentasikan untuk kemudian dimanfaatkan oleh organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya diskusi yang dilakukan secara elektronik juga dapat mendukung proses ini. Hasil dari diskusi tersebut didokumentasikan dan disimpan dalam suatu repository serta dapat dipublikasikan melalui sistem informasi yang ada di organisasi.

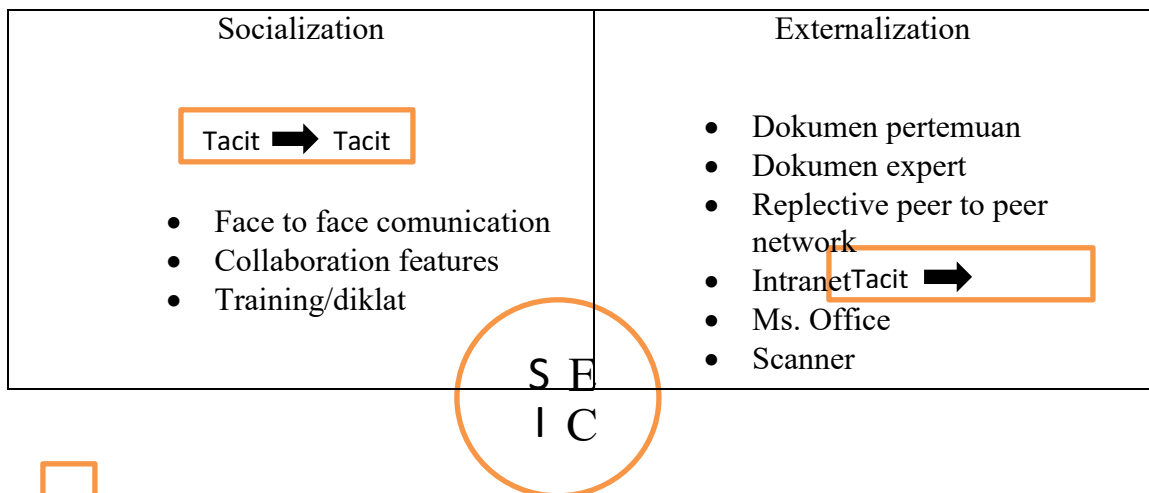
c. kombinasi

proses konversi *knowledge* melalui kombinasi adalah mengkombinasikan berbagai media *explicit knowledge* yang berbeda untuk disusun kedalam sistem knowledge management media untuk proses ini dapat melalui intranet (forum diskusi), database organisasi dan organization system yang memiliki fungsi untuk pengkategorian informasi (talksonomi) , pencarian dan sebagainya sangat membantu dalam proses ini. *Business intelligence* sebagai fungsi penganalisis data secara matematis dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Data yang telah tersimpan dalam sistem (data *warehouse*) dianalisis, terutama untuk analisis data kondisi daerah, keuangan, operasional, serta yang bersifat strategis, seperti pembuatan indikator-indikator kinerja. Demikian pula *content management* yang memiliki fungsi untuk mengelola informasi organisasi, baik yang terstruktur

(database) maupun yang tidak terstruktur (dokumen, laporan, notulen) dapat mendukung proses kombinasi ini.

d. internalisasi.

Semua dokumen data, informasi dan knowledge yang sudah didokumentasikan dapat dibaca oleh orang lain. Pada proses inilah terjadi peningkatan *knowledge* sumber daya manusia. Sumber-sumber *explicit knowledge* dapat diperoleh melalui media intranet (database organisasi), surat edaran surat keputusan, papan pengumuman dan intranet serta media masa sebagai sumber eksternal. Untuk dapat mendukung proses ini sistem perlu memiliki alat bantu pencarian dan pengambilan dokumen. Isi manajemen (*content management*), selain mendukung proses kombinasi, juga dapat memfasilitasi proses internalisasi. Pemicu untuk proses ini adalah penerapan “*learning by doing*”. Fitur-fitur yang terdapat pada learning akan sangat membantu terlaksananya proses ini. Selain itu, pendidikan dan pelatihan (training) dapat mengubah berbagai pelajaran tertulis (*explicit knowledge*) menjadi *tacit knowledge* para karyawan.



Explicit ↑ Tacit

<p>Internalization</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Internet/media massa • Content management • Learning features • Surat edaran/SK • Papan pengumuman • pelatihan 	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Tabel 2

Sumber (Tobing, 2007)

2.2.3 Faktor-Faktor dalam Penerapan *Knowledge Management*

a. Manusia

pada hakekatnya *knowledge* berada pada pikiran manusia berupa tacit knowledge. Carla O'Dell mengatakan bahwa 80% *knowledge* adalah *tacit knowledge* dan hanya 20% berupa *knowledge explicit* (Girard, 2006). Disamping sebagai sumber *knowledge*, manusia pada hakekatnya juga merupakan pelakunya dari proses-proses yang ada didalam KM. Jika proses *knowledge sharing/transfer* dan *knowledge creation* tidak dapat berjalan, maka persoalan utamanya adalah tidak adanya kemampuan dan kemauan manusia untuk melakukannya. Semua proses-proses tersebut dapat berjalan, selama manusia memang terdorong untuk melakukannya walaupun tanpa bantuan teknologi. Meningkatkan motivasi dan membangkitkan partisipasi anggota organisasi dalam implementasi KM, memerlukan pendekatan-

pendekatan manajemen SDM. Berbagai penelitian, tulisan dan praktek implementasi KM membuktikan bahwa pemberian reward merupakan salah satu faktor yang signifikan dalam menentukan implementasi KM.

b. *Leadership*

peran yang sangat kritis yang harus dijalankan oleh pemimpin adalah membangun visi yang kuat, yaitu visi yang dapat menggerakkan seluruh anggota organisasi untuk mencapai visi tersebut. Visi tidak hanya statement yang bersifat retorik, tetapi harus diikuti oleh tindakan nyata dari pemimpin itu sendiri dalam memberikan teladan dan keyakinan kepada seluruh anggota organisasi bahwa memang organisasi digerakan kepada visi yang telah ditetapkan. Sebaik-baiknya pernyataan visi, jika tidak ditindak lanjuti akan kehilangan efektifitasnya dan secara psikologis akan menjadi ilusi (khayalan yang sudah dianggap menjadi kenyataan) dan ini sangat berbahaya bagi sebuah organisasi. Untuk suksesnya implementasi KM, para pemimpin harus mengerahkan kapasitas intelektualnya dan sumberdaya yang dibawah kendalinya dalam menginspirasi menyusun dan terjun langsung mengkonduktori implementasi *knowledge management* untuk mewujudkan visinya. Untuk melengkapi kapabilitas itu seorang leader perlu memiliki intensi dan determinasi yang kuat, selain yang berkaitan dengan pembentukan visi dan tingkat keterlibatan pemimpin dalam implementasi *knowledge management*, kepemimpinan juga berkaitan dengan proses pengambilan keputusan yang bersifat strategis, termasuk keputusan yang menyangkut nilai-nilai, objektif, persyaratan *knowledge*, prioritas dan alokasi sumber daya dari

aset knowledge organisasi. Para pemimpin juga sangat berperan dalam menerapkan prinsip-prinsip dan teknik-teknik manajemen yang integratif berbasis *knowledge*.

c. Teknologi

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang sudah merasuk ke semua aspek kegiatan manusia membuat penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu enabler dari KM. Perkembangan TI membuat semakin banyak proses yang diotomasi dan juga semakin banyak pekerja yang menghabiskan waktunya di depan komputer baik untuk melakukan pekerjaan analisis, mengakses kusi proses bisnis maupun untuk berkomunikasi. Internet saat ini sudah menjadi interface sekaligus integrator antara manusia dengan manusia lainnya. Perkembangan teknologi internet dengan berbagai aplikasi di dalamnya membuat teknologi ini menjadi basis utama pengembangan KM Tool. Tujuan utama dari penggunaan teknologi internet dalam KM adalah untuk mendistribusikan *knowledge* melalui internet/intranet yang memungkinkan knowledge yang dimiliki perusahaan dan karyawannya tersebar secara *corporate wide* dan menjadi milik kolektif perusahaan atau organisasi. Selain berfungsi sebagai media utama pendistribusian *knowledge*, penggunaan teknologi IT dalam KM juga sangat berperan mengeksekusi berbagai proses di KM yaitu:

- *capture, generate* atau akuisisi *knowledge*.
- Kondifikasi *knowledge*.
- *Knowledge maintenance*
- *Security* dari *knowledge*

- Monitor pemanfaatan *knowledge*

d. Organisasi

organisasi berkaitan dengan aspek operasional dari aset-aset *knowledge*, termasuk fungsi-fungsi, proses-proses, struktur organisasi formal dan informal, ukuran dan indikator pengendalian, proses penyempurnaan, dan rekayasa proses bisnis. Organisasi yang supportif terhadap *knowledge management* adalah organisasi yang menghargai *knowledge* dan yang memilikinya. Organisasi ini sangat flexible dan sangat mudah menyesuaikan diri dengan perubahan. Galbraith et al, (2002) menyatakan bahwa *reconfigurable organization* (organisasi yang dinamis) adalah organisasi yang mampu mengkombinasikan, dan mengkombinasikan ulang skill, kompetensi, dan sumber daya organisasi untuk merespon perubahan-perubahan lingkungan. Sehingga jenis organisasi ini adalah berbasis *knowledge*. Agar lebih kondusif terhadap implementasi KM, fungsi-fungsi pengelolaan KM sebaiknya dimunculkan. Fungsi-fungsi KM tersebut akan menjadi integrator dari fungsi-fungsi lainnya didalam suatu organisasi. Organisasi yang bersifat tradisional tidak mengenal posisi-posisi baru yang bernama CKO (*chief of knowledge officer*), senior manager KM atau officer KM. Posisi-posisi yang berkaitan dengan KM dan cakupan tugasnya bersifat lintas fungsi, lintas unit dan lintas disiplin bahkan lintas hirarki. Sehingga perusahaan yang berkeinginan untuk mengimplementasikan KM, harus mempersiapkan diri untuk tidak saja familier dengan posisi-posisi baru tersebut, tetapi juga harus merancang fungsi-fungsi, proses-proses, struktur serta menata ulang

mekanisme koordinasi, interaksi dan aliran informasi/*knowledge* dengan posisi-posisi tersebut. Hal lain yang juga penting diperhatikan dengan adanya implementasi KM dalam suatu organisasi, adalah perubahan sistem kompensasi. Galbraith et al (2002), memperkenalkan adanya pergeseran dalam sistem kompensasi dari *pay for a job* ke *knowledge best pay*. *Knowledge based pay* menghargai skill dan *knowledge* dari seseorang yang mampu memberikan kontribusi kepada organisasi. Sistem kompensasi ini menghargai learning dan kemampuan seseorang untuk dapat menguasai *knowledge* baru.

e. *Learning*

(Yusak Anshori, 2005) mendefinisikan *learning organization* sebagai keterampilan organisasi dalam lima aktifitas utama, yaitu:

- Penyelesaian masalah secara sistematis
- Pengujian pendekatan-pendekatan baru
- Belajar dari pengalaman masa lalu.
- Belajar dari praktek terbaik
- *Transfer/sharing knowledge* secara cepat dan efisien ke seluruh organisasi.

Proses *learning* menjadi sangat penting dalam KM, karena melalui proses inilah diharapkan muncul ide-ide, inovasi dan *knowledge* baru, yang menjadi komoditas utama yang diproses dalam KM. Untuk itu perusahaan perlu mendorong dan memfasilitasi proses *learning* dengan memastikan individu-individu berkolaborasi dan

melakukan sharing knowledge secara optimal. Pemimpin harus memperlengkapi organisasi dengan lingkungan dan karakter-karakter yang dibutuhkan untuk terbentuknya learning organization, serta memberikan solusi dalam mengatasi hambatan belajar yang dihadapi organisasi.

2.2.4 Peran, Tujuan, dan Manfaat Manajemen Pengetahuan

Dalam menelusuri peranan manajemen pengetahuan dapat dilihat dalam kaitannya dengan pengamatan pengetahuan sebagai bisnis untuk melahirkan inovasi, meningkatkan respons aktivitas terhadap kebutuhan pelanggan (customer) dan stakeholder; meningkatkan produktivitas dan kompetensi karyawan yang telah diberi tugas dan tanggung jawab.

Menurut (Okenve-Ramos & Llimargas, 2014) peningkatan daya saing perusahaan tergantung kepada sumber daya yang berbasis pengetahuan, seperti teknologi *know-how* dan pemahaman yang mendalam kepada para pelanggannya. (Rodin & Leborg, 2009) berargumentasi bahwa pengetahuan telah menjadi sumber daya paling berguna didalam dunia bisnis saat ini. Toffler (1990) meningkatkan bahwa pengetahuan adalah sumber kekuasaan yang paling berkualitas dan kunci pergeseran kekuasaan ke depan. Pengetahuan menjadi sumber daya yang sangat penting bagi daya saing.

Manajemen pengetahuan merupakan bidang yang lebih ditujukan pada upaya mengembangkan dan mempertahankan dinamika dan daya saing perusahaan, untuk membangun dan memelihara daya saing modal intelektual dalam bidang dan berbagai

bidang dalam organisasi. Dengan semakin meningkatnya spesialisasi di dalam organisasi/perusahaan, peran manajemen pengetahuan semakin dibutuhkan dalam berbagai aspek, antara lain: pada tingkatan perusahaan, yaitu keahlian dengan penekanan pada pengelolaan modal intelektual perusahaan; pada manajemen di tingkat menengah, yaitu dengan pemahaman akan pentingnya pengelolaan investasi dalam areanya, pengkoordinasian dan penerapannya, serta pengelolaan aset pengetahuan yang dapat memenuhi tujuan operasionalnya, pada tingkatan manajemen pengetahuan, yaitu perusahaan mengkoordinasikan dan memfasilitasi manajemen pengetahuan yang berhubungan dengan fungsi, kapabilitas dan aktivitas pada tingkatan pengetahuan, yaitu kemampuan untuk menambahkan dan mengelola pengetahuan, menjalankan pengetahuan dan membangun dukungan yang berbasis pengetahuan serta sistem pendidikan, mendapatkan dan mengkomunikasikan pengetahuan kepada pengguna.

Penerapan manajemen pengetahuan di dalam setiap perusahaan yang berbasis pengetahuan akan berdampak kepada: 1. Cara kerja baru berkolaborasi, cara baru dalam merajut keahlian untuk tujuan-tujuan khusus; 2. Cara baru dalam mengelola karyawan; 3. Cara baru melatih dan mendidik: dalam perusahaan; 4. Cara dan metode baru untuk mendapatkan pengetahuan, mengorganisasi, dan mengotomatiskan serta penyebarannya; 5. Fokus baru bagi ilmu manajemen atas pengorganisasian pekerjaan dengan perspektif pengetahuan, manajemen perubahan untuk memfasilitasi pertumbuhan dan inovasi serta rincian penting tentang pengelolaan pengetahuan; 6. Fokus baru bagi penyusunan strategi dalam mengembangkan pengetahuan dan modal

intelektual dan berhubungan dengan peluang dan kaitannya dengan pengembangan kemampuan untuk merealisasikan dan menangkap kemungkinan-kemungkinan yang ada.

Dalam manajemen pengetahuan terdapat enam karakteristik perusahaan yang menjadikan pengetahuan sebagai basis kompetensinya, yaitu sebagai berikut.

- a. Kreativitas dan ide menjadi dasar di dalam berkreasi dan melakukan inovasi.
- b. Para anggotanya berpengetahuan, terampil dan kompeten dalam bidang pekerjaan masing-masing.
- c. Adanya hubungan dan rasa saling percaya dalam berbagai pengetahuan.
- d. Data menjadi sangat esensial dalam menjalankan tugas operasional.
- e. Memberi perhatian kepada orang dan bagaimana mereka dapat bekerja bersama untuk mencapai kinerja perusahaan.
- f. Perusahaan mengelola sendiri pengetahuannya.

Manajemen pengetahuan (*knowledge management*) menjadi penting dan berperan dalam organisasi, karena dapat menunjukkan inisiatif dan prosedur pengelolaan yang jelas mudah dimengerti, dan komprehensif. Apabila organisasi gagal dalam memanfaatkan aset yang tidak dapat dihitung (*tangible*), yaitu *knowledge*, maka konsekuensinya dapat terlihat dari segi ekonominya, yaitu kegagalan untuk selalu ada (*exist*) di lingkungannya. Kegagalan tersebut akan menghilangkan keandalan organisasi tersebut terutama dalam menghadapi globalisasi dewasa ini. Kemampuan untuk

mengelola knowledge dan pengaruh dari knowledge akan mengarah pada pengayaan pendekatan manajemen pengetahuan.

Dalam pengelolaan, inisiatif, definisi, dan prosedur adalah berkaitan dengan pengetahuan. (Nawawi, 2012) menyatakan bahwa organisasi seharusnya memberi perhatian pada hal-hal berikut.

- a. *Knowledge management* merupakan katalis untuk banyak produk dan jasa teknologi informasi.
- b. *Knowledge management* memungkinkan organisasi mendirikan pasar tertentu (*niches*) yang eksklusif.
- c. *Knowledge management* merupakan peningkatan integral dari banyak penawaran yang ada

Sedangkan keuntungan/ manfaat dari manajemen pengetahuan dalam organisasi adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan.
- b. Meningkatkan kualitas penanganan pelanggan.
- c. Mempercepat respons terhadap isu bisnis yang penting.
- d. Meningkatkan keterampilan karyawan.
- e. Meningkatkan produktivitas.
- f. Meningkatkan profit.
- g. Meningkatkan berbagai praktik terbaik.
- h. Mengurangi biaya
- i. Meningkatkan kolaborasi dalam perusahaan.

- j. Cara kerja yang lebih baik.
- k. Meningkatkan pangsa pasar.
- l. Menciptakan peluang bisnis baru.
- m. Menyempurnakan pengembangan produk baru.
- n. Sistem retensi karyawan lebih baik.
- o. Meningkatkan mutu produk dan layanan.

Dari sekian banyak keuntungan dan manfaat sebagaimana di atas, menyimpulkan keuntungan dan manfaat yang diharapkan oleh organisasi adalah: 1. Meningkatkan kolaborasi dalam organisasi, 2. Meningkatkan keterampilan karyawan, 3. Meningkatkan mutu produk dan layanan.

Apabila di telusuri lebih jauh, misi utama manajemen pengetahuan pada dasarnya adalah: pertama, untuk mengembangkan sistem yang lebih baik dalam rangka menciptakan, menangkap, dan menyebarkan pengetahuan didalam organisasi dan kedua, menumbuhkan kesadaran bahwa know-how akumulasi keterampilan melaksanakan pekerjaan dapat ditambahkan dengan signifikan terhadap nilai bisnis. Bagi organisasi/ perusahaan yang telah menjadikan sumber daya pengetahuan sebagai basis daya saingnya, paling tidak ada beberapa karakteristik yang dapat diamati. pembedaan ini penting agar lebih mudah membedakan antara pengesahan tradisional atau konvensional dengan perusahaan berbasis pengetahuan.

2.3 Kendala Dalam Penerapan *Knowledge Management*

2.3.1 *Organization Knowledge Loss*

Organization Knowledge Loss adalah suatu kondisi dimana perusahaan atau organisasi kehilangan pengetahuan yang dibutuhkan, walaupun sebenarnya pengetahuan tersebut sudah pernah dimiliki dan digunakan oleh perusahaan atau organisasi itu (Tobing, 2007). Pendapat Tobing tersebut diperkuat oleh pendapat (Murray, 2008) yang menyatakan bahwa *Organization Knowledge Loss can be defined as the intentional or unintentional evaporation of knowledge that accumulates from learning and from individual and collective actions.*” Dalam pendapat Perrot tersebut dikatakan bahwa *Organizational Knowledge Loss* adalah kehilangan asset pengetahuan perusahaan baik yang disengaja maupun tidak.

Organization Knowledge Loss dapat terjadi ketika seorang pekerja keluar dari perusahaan baik karena alasan pensiun, pindah ke perusahaan lain, atau karena menurunnya kesehatan dan bahkan karena meninggal dunia. Sementara ketika pegawai tersebut keluar dari perusahaan belum terjadi transfer pengetahuan antara pegawai senior tersebut dengan memori perusahaan atau pegawai lainnya. Ketidakmampuan dalam mengelola asset pengetahuan yang dimiliki karyawan akan berpotensi terjadinya *Organization Knowledge Loss* di perusahaan (Tobing, 2007: 26)

Kajian tentang *Organization Knowledge Loss* dapat dilihat melalui tiga pendekatan, yaitu pendekatan *Human Resource* (HR), pendekatan *Knowledge management* (KM), atau pendekatan *Operation Management* (OM). Pendekatan *Knowledge management* mengadopsi pandangan berbasis pengetahuan untuk mempelajari proses penyusutan atau hilangnya tacit knowledge dan kemampuan mentransfer pengetahuan. (Lesley Crane, University of Derby, Derby, 1971). *Tacit*

knowledge pegawai adalah komponen asset perusahaan yang paling rentan mengalami kehilangan (*organization knowledge loss*). Oleh karenanya dibutuhkan strategi untuk menjaga asset tersebut yaitu dengan melakukan *Knowledge management*.

2.4 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian tentang implementasi *Knowledge management* pernah dilakukan oleh beberapa penulis yaitu salah satunya Arip Muttaqien Mahasiswa Departemen Teknik Industri Universitas Indonesia yang berjudul “Membangun perpustakaan berbasis *Knowledge managemet* : Transformasi menuju Research Collage dan perguruan tinggi berkualitas International”. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan bagaimana mengimplementasikan perpustakaan berbasis Knowledge management hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep knowledge management memungkinkan perpustakaan untuk dapat memperbaiki diri karena ditemukan bahwa konsep-konsep yang ada dalam *knowledge management* ternyata koheren dengan tujuan perpustakaan sebagai sarana transfer pengetahuan.

Aspek yang membedakan antara penelitian Arip Muttaqien dengan penelitian ini pada objek kajian penelitian. Objek penelitian Arip Muttaqin adalah jenis perpustakaan perguruan tinggi dengan fokus penelitian penerapan *knowledge management* untuk menunjang pembangunan perpustakaan, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah perpustakaan daerah dengan focus penelitian penerapan *knowledge antisipatif* hilangnya sumberdaya pengetahuan yang ada di dalam internal perpustakaan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Chong Siong Choy pada jurnal yang berjudul “*Critical Factors In The Successful Implementation Of Knowledge Management*” penelitian ini bertujuan mendeskripsikan mengenai penerapan knowledge management dengan baik di organisasi bisnis, penelitian sendiri bahwa knowledge management sangat berpotensi untuk diterapkan di organisasi bisnis untuk menghadapi persaingan dagang, sehingga dengan penerapan *knowledge management* akan menjadi modal pada internal organisasi bisnis dalam menganalisa permasalahan yang terjadi di dunia bisnis.

Aspek yang membedakan penelitian Chong Siong Choy dengan penelitian ini adalah ruang lingkup atau objek penelitian itu sendiri pada penelitian Chong Siong Choy penelitian dilakukan di organisasi bisnis dengan focus *penerapan knowledge management* untuk bersaing di dunia sedangkan pada penelitian ini dilakukan di perpustakaan dengan focus antisipatisi hilangnya sumber pengetahuan dengan penerapan *knowledge management*.