

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Berikut ini penelitian sejenis sebelumnya yang pernah dilakukan sebelum penelitian ini:

Pada tahun 2017 Ervingka Rahma Yunisayah Subrata juga melakukan penelitian mengenai *knowledge sharing* dengan judul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap *Knowledge Sharing* Dan Kinerja Karyawan Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero Area Sidoarjo) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Pengaruh yang diuji tersebut antara lain, pengaruh komunikasi terhadap *knowledge sharing*, pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 62 karyawan PT PLN Area Sidoarjo. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri dari analisis jalur path (*path analysis*) dan uji t.

Berdasarkan hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel komunikasi organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel *knowledge sharing*, dengan koefisien beta sebesar 0,727 dan signifikansi 0,000. Pengaruh

tidak langsung dari komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan melalui *knowledge sharing*, pengaruhnya sebesar 0,268 atau 26,8%. Variabel *knowledge sharing* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien beta sebesar 0,369 (signifikansi 0,002).

Perbedaan penelitian Tersebut dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan variabel penelitian. Sebenarnya antara penelitian tersebut dan penelitian yang dilakukan peneliti memiliki subjek variabel yang sama, yaitu *Knowledge Sharing*. Perbedaannya adalah, penelitian tersebut variabel *knowledge sharing* merupakan *dependent variable*. Penelitian penulis secara spesifik justru menggunakan variabel *knowledge sharing* sebagai *independent variable*.

Penelitian kedua ditulis oleh Dimas Pramudya Widiyanto pada tahun (2015) dengan judul “Implementasi *Knowledge Sharing* Madridista Indonesia Regional Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *knowledge sharing* madridista Indonesia regional Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pemilihan informan menggunakan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Adapun teori yang digunakan sebagai acuan adalah teori dari Cummings (2003: 1) sebagai acuannya, yaitu 1. Hubungan antara sumber dan penerima informasi; 2. Bentuk dan lokasi dari pengetahuan dalam organisasi; 3. Paradigma pembelajaran dari penerima pengetahuan; 4. Kapabilitas dari pihak yang menjadi sumber proses; 5. Lingkungan yang lebih luas tempat terjadi berbagi pengetahuan. Hasil dari penelitian ini bahwa implementasi *knowledge sharing* madridista Indonesia regional Semarang menggambarkan *Knowledge Sharing* yang baik antara

pengurus dengan anggota dan sesama anggotanya. Adapun media *knowledge sharing* yang beragam untuk memuaskan kebutuhan anggotanya, Madrid Indonesia regional Semarang memiliki beberapa *event* yang rutin dilaksanakan seperti nonton bareng, futsal, kopi darat (pertemuan) untuk sekedar ngobrol maupun bertukar pengalaman, serta mengadakan makrab sebagai langkah untuk mendekatkan hubungan antar para anggota dan pengurus. Kedekatan hubungan ini penting agar implementasi *knowledge sharing* dapat berjalan dengan baik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah kajian mengenai pengaruh *knowledge sharing* terhadap individu dan kelompok. Dalam setiap penelitian pasti terdapat perbedaan walaupun dalam kajian yang sama, perbedaan penelitian ini dengan penulis adalah pada metode penelitian, penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif sedangkan penelitian penulis menggunakan kuantitatif deskriptif. Adapula perbedaan yang lain yaitu pada tempat penelitian, pada penelitian ini dilakukan pada organisasi madrid Indonesia regional semarang sedangkan penelitian penulis dilakukan pada perpustakaan umum.

Penelitian sejenis berikutnya dilakukan oleh Bekty Meirina Srimardika pada tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Karyawan (*Trust*) Terhadap *KnowledgeSharing* Pada Karyawan Perpustakaan Institut Teknologi SepuluhNopember (ITS) Surabaya”. Penelitian ini ingin menguji *trust* sebagai variabel bebas apakah mempengaruhi kegiatan *knowledgesharing* pada karyawan perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya. Kegiatan *knowledge sharing* yang dilakukan di Perpustakaan ITS bernama *morning enlightment*. *Trust* sebagai variabel bebas memiliki tiga komponen yaitu *ability*,

benevolence dan *integrity*. Pendekatan penelitian adalah kuantitatif eksplanatif dengan sampel yang digunakan yaitu seluruh karyawan perpustakaan ITS sebanyak 41 responden.

Hasil penelitian menggunakan analisis regresi linier sederhana dan uji hipotesis uji t yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,276 > 1,685$) maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh antara kepercayaan karyawan (*trust*) terhadap *knowledge sharing (morning enlightenment)* pada karyawan perpustakaan ITS Surabaya. Besarnya pengaruh kepercayaan karyawan (*trust*) terhadap *morning enlightenment* dapat dilihat dari hasil uji analisis koefisien determinasi (R^2) dimana diperoleh nilai R^2 sebesar 0,216 yang berarti menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan karyawan (*trust*) terhadap (*knowledge sharing morning enlightenment*) sebesar 21,6 % dan sisanya 78,4 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada tujuan objek yang dilakukan untuk penelitian. Penelitian tersebut objeknya adalah Karyawan Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya. Penelitian penulis secara spesifik meneliti Pustakawan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah. Persamaan dengan penelitian penulis terletak pada tema subjek yang sama, yaitu *Knowledge Sharing*.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Perpustakaan Umum

Pengertian Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang menyimpan buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Menurut Sulisty-Basuki (2006:40), mengatakan bahwa Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum.

Menurut Sjahrial (2003: 3) Perpustakaan Umum ialah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum berdiri sebagai lembaga yang diadakan untuk dan oleh masyarakat. Setiap warga dapat menggunakan perpustakaan tanpa dibedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan dan agama. Meminjam buku dan bahan lain dari koleksi perpustakaan dapat dengan cuma-cuma atau dengan membayar iuran sekedarnya sebagai tanda keanggotaan dari perpustakaan tersebut.

Kesimpulan dari dua pendapat di atas adalah, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi berupa buku, bahan rekaman, bahan tercetak untuk kepentingan masyarakat umum, tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya.

2.2.2 Knowledge

Knowledge sebagai informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang, hal itu terjadi ketika informasi tersebut menjadi dasar untuk bertindak, atau ketika

informasi tersebut memungkinkan seseorang atau institusi untuk mengambil tindakan yang berbeda atau tindakan yang lebih efektif dari tindakan sebelumnya (Drucker : 1988). Sehingga ada juga pendapat yang mengartikan *knowledge* sebagai informasi yang dapat ditindak lanjuti atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk bertindak, untuk mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu (*actionable information*).

Knowledge merupakan campuran dari pengalaman, nilai, informasi kontekstual, pandangan pakar dan intuisi mendasar yang memberikan suatu lingkungan dan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dengan informasi. (Davenport, Laurence, 1996).

Proses transformasi menjadi *knowledge* menurut Davenport dan Prusak (1996) juga melalui empat tahapan yang dimulai dengan huruf C, yaitu :

1. *Comparison* : membandingkan informasi pada situasi tertentu dengan situasi-situasi yang lain yang telah diketahui.
2. *Consequences* : menemukan implikasi-implikasi dari informasi yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan dan tindakan.
3. *Connections* : menemukan hubungan-hubungan bagian-bagian kecil dari informasi dengan hal-hal lainnya.
4. *Conversations* : membicarakan pandangan, pendapat serta tindakan orang lain terkait informasi tersebut.

Menurut Filos (2008: 9) *Knowledge* dibagi menjadi dua jenis yaitu *Tacit Knowledge* dan *Explicit Knowledge*, yang dijabarkan seperti berikut :

1. *Tacit Knowledge* adalah *Knowledge* yang terletak pada *mind*/otak atau melekat di dalam diri seseorang yang diperolehnya melalui pengalaman dan pekerjaannya. *Knowledge* dari para pakar, baik individu maupun masyarakat, serta pengalaman mereka. *Tacit Knowledge* bersifat sangat personal dan sulit dirumuskan sehingga membuatnya sangat sulit untuk dikomunikasikan atau disampaikan kepada orang lain. Perasaan pribadi, intuisi, bahasa tubuh, pengalaman fisik serta petunjuk praktis (*rule of thumb*) termasuk dalam jenis *tacit knowledge*.
2. *Explicit Knowledge* Adalah suatu yang dapat diekspresikan dengan kata-kata dan angka, serta dapat disampaikan dalam bentuk ilmiah, spesifikasi, manual dan sebagainya. Dapat pula berarti segala bentuk *knowledge* yang sudah direkam dan didokumentasikan, sehingga lebih mudah didistribusikan dan dikelola. *Knowledge* jenis ini dapat segera diteruskan dari satu individu ke pihak lain.

Ada beberapa alasan mengapa orang tidak ingin melakukan *Sharing Knowledge* yang ia miliki (Vass, 2000 dalam Setiarso), yaitu :

1. Mau untuk berbagi, tetapi tidak ada waktu untuk mengerjakannya
2. Tidak ada keterampilan dalam teknik Knowledge Sharing
3. Tidak memahami apakah itu Knowledge Sharing dan keuntungannya
4. Kurangnya teknologi yang sesuai
5. Tidak ada tanggung jawab dan tindak lanjut dan manager senior
6. Tidak ada biaya untuk Knowledge sharing

7. Kegagalan Budaya untuk mendorong setiap anggota agar mensharing *knowledge* nya

2.2.3 Knowledge Sharing

Berbagi pengetahuan (*Knowledge Sharing*) merupakan suatu proses dimana para individu mempertukarkan pengetahuan mereka dari *tacit knowledge* menjadi *explicit Knowledge* (Gita Nauli, 2010). Dingsoyr (2002) mengatakan bahwa *tacit knowledge* adalah pengetahuan seseorang yang tidak dapat diekspresikan secara eksplisit, tetapi ia dapat menuntun perilaku manusia sebagai 3model mental, pengalaman, dan *skill*. Kemudian, *explicit knowledge* adalah pengetahuan yang dapat diekspresikan dalam bentuk laporan, buku, pembicaraan, komunikasi formal atau informal. Untuk menjadi suatu “pengetahuan” diperlukan suatu proses penciptaan yang cukup cermat. Proses penciptaan pengetahuan dapat dimulai dari mengumpulkan dan merekam data, mengumpulkan dan mengelola informasi, hingga mengolah informasi menjadi pengetahuan.

Hooff dan Ridder (2004: 117) mendefinisikan bahwa *Knowledge Sharing* adalah proses dimana para individu saling mempertukarkan pengetahuan mereka (*Tacit Knowledge* dan *Eksplisit Knowldege*). Definisi ini mengimplikasikan bahwa setiap perilaku *Knowledge Sharing* terdiri atas *bringing (knowledge donating)* dan *getting (knowledge collecting)*. *Knowledge Donating* yaitu perilaku mengkomunikasikan modal intelektual (*intellectual capital*) yang dimiliki seseorang kepada yang lainnya dan *Knowledge Collecting* yaitu perilaku individu untuk mencari pengetahuan melalui konsultasi dengan individu lainnya

mengenai modal intelektual yang dimiliki. Kedua perilaku ini memiliki sifat yang berbeda dan dapat memberikan pengaruh yang berbeda. Sedangkan Hooff dan Weenen (2004: 15) mendefinisikan *Knowledge Sharing* sebagai aktivitas para individu saling bertukar *Intellectual Capital Personal*.

Knowledge Sharing adalah aktivitas mentransfer dan menyebarkan pengetahuan dari satu orang, kelompok atau organisasi pada pihak lain. Definisi ini mencakup *tacit* dan *Explicit Knowledge* (Jae-Nam Lee: 2000: 22). *Knowledge Sharing* bisa dibentuk dalam banyak bentuk seperti: "sebuah cerita yang menggambarkan pengalaman serupa dimana metode atau teknik dikembangkan atau digunakan untuk memecahkan masalah. Jika tidak dapat memberikan solusi langsung, pengetahuan dapat dibagi dalam kaitannya dengan menghubungkan seseorang yang mungkin tahu dan bersedia dan mampu membantu (Sharratt & Usoro, 2003: 30).

Aktivitas management Pengetahuan dalam sebuah organisasi didukung oleh tiga unsur utama yaitu *People*, *Process*, dan *Technology* (Dilip Bhatt, 2000). Unsur *People* memfokuskan diri pada motivasi, kemampuan individu, hingga pengembangan sebuah budaya dan lingkungan yang aman, menyenangkan dan efektif dalam *Knowledge Sharing*. Kepemimpinan menjadi faktor yang sangat penting dalam unsur ini. Selanjutnya adalah unsur *Process* yang memfokuskan diri pada metode dan upaya yang digunakan dalam *Knowledge sharing* serta menanamkan metode-metode tersebut kedalam aktivitas bekerja sehari-hari seperti pembelajaran dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Unsur yang

terakhir adalah *Technology* yang memfokuskan diri pada penyediaan infrastruktur untuk *Knowledge sharing* serta kolaborasi antar pegawai.

Dari ketiga unsur tersebut, unsur *people* adalah unsur yang paling esensial dan memerlukan usaha lebih besar dalam menindaklanjutinya dari pada unsur lainnya dalam manajemen pengetahuan. Hal ini karena perilaku pegawai dan komitmen pemimpin, berperan penting untuk memotivasi pegawai lain agar mau berbagi pengetahuan, belajar memanfaatkan pengetahuan yang disediakan organisasi, dan mengembangkan pengetahuan baru yang didapatnya sehingga tercipta lingkungan belajar yang kondusif. Namun pada kenyataannya, untuk menciptakan itu semua dalam organisasi bukanlah hal yang mudah sehingga memerlukan usaha yang lebih besar.

Indikator dapat terlaksananya *Knowledge Sharing* :

1. Terjadinya dan terbentuknya *team work* dalam sebuah permasalahan dan diskusi serta tercipta budaya kerja yang tepat.
2. Melakoni proses *learning by doing, sharing* akan terbentuk dengan keadaan yang ada yang menuntut untuk saling berbagi pengetahuan.
3. Adanya rasa bersaing dan berkompetisi antar instansi untuk dapat mewujudkan instansi yang menyediakan berbagai informasi dengan penerapan *Knowledge Sharing*.
4. Kecepatan dan kelambatan penerimaan dan penyampaian *knowledge* dapat menjadi penghambat dan pendorong proses *Knowledge Sharing* di perpustakaan.

5. Rasa motivasi dari pustakawan sendiri untuk melayani pemustaka yang ada dan pemustaka yang membutuhkan informasi.

Beberapa hal yang perlu dilakukan untuk menumbuhkan budaya berbagipengetahuan diantaranya (Ningky, 2001):

1. Menciptakan *know-how* dimana setiap pegawai berkesempatan dan bebas menentukan cara baru untuk menyelesaikan tugas dan berinovasi serta peluang untuk mensinergikan pengetahuan eksternal kedalam institusi.
2. Menangkap dan mengidentifikasi pengetahuan yang dianggap bernilai dan direpresentasikan dengan cara yang logis.
3. Penempatan pengetahuan yang baru dalam format yang mudah diakses oleh seluruh pegawai dan pejabat.
4. Pengelolaan pengetahuan untuk menjamin kekinian informasi agar dapat *direview* untuk relevansi dan akurasinya.
5. Format pengetahuan yang disediakan di portal adalah format yang *user friendly* agar semua pegawai dapat mengakses dan mengembangkan setiap saat.

2.2.4 Kompetensi Pustakawan

Kompetensi dapat diartikan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut (Wibowo, 2011:324). Maka dapat kompetensi pustakawan dapat diartikan bahwa sebuah kompetensi seorang pustakawan adalah tentang kecakapan, keterampilan dan kemampuan yang

dimiliki seorang pustakawan dalam melakukan pekerjaan yang sedang dikerjakannya secara profesional.

Pustakawan berdasarkan UU RI Nomor 43 Tahun 2007, adalah seseorang yang memiliki ketrampilan, kemampuan serta pengetahuan secara profesional yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Melihat dari pengertian pustakawan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam perkembangannya seseorang pustakawan bukan hanya seorang pengelola perpustakaan saja, melainkan suatu profesi jabatan fungsional yang kompeten dibidang perpustakaan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan, artinya tidak mudah untuk diangkat menjadi seorang pustakawan, dia harus melalui proses, tanpa proses pendidikan seorang yang bekerja di perpustakaan hanya dapat disebut petugas atau administrator sebuah perpustakaan. Pustakawan adalah orang yang bekerja secara profesional di perpustakaan atau lembaga sejenisnya dan memiliki pendidikan perpustakaan secara formal.

Menurut Lasa HS (2005: 16) supaya pustakwan mampu berperan optimal maka perlu adanya lima 5 kompetensi dalam diri mereka, yaitu :

1. Kompetensi Personal (kepribadian) adalah kompetensi yang harus dimiliki seseorang yang berupa kemampuan pribadi yang diperoleh melalui pendidikan, pengalaman, dan bersifat kepribadian. Tujuan perlu dimiliki kompetensi ini pada pustakawan adalah agar mereka mempunyai kemampuan dalam hal minat, intelektual, budaya, dan rekreasional; bahasa asing;

komunikasi lisan; dan tertulis; antusias terhadap perbukuan, jiwa kepemimpinan dan lain sebagainya.

2. Kompetensi Manajemen adalah kemampuan pustakawan dalam menguasai manajemen perpustakaan dengan baik.
3. Kompetensi Pendidikan adalah kemampuan untuk mendorong orang lain, pemustaka, staf/ karyawan) untuk mandiri dalam akses informasi dan pemanfaatan bahan informasi dalam upaya peningkatan kualitas diri.
4. Kompetensi Pelayanan adalah kemampuan untuk memberikan dan menyediakan, segala jenis pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.
5. Kompetensi Ilmu Pengetahuan adalah kemampuan pustakawan dalam mengelola perpustakaan dengan basis ilmu pengetahuan yang memadai, yaitu ilmu perpustakaan, serta didukung oleh ilmu-ilmu lain yang terkait seperti, informasi, manajemen, statistik, komputer, psikologi, komunikasi dan lain sebagainya.

Dari kelima kompetensi pustakawan di atas dapat disimpulkan bahwa seorang pustakawan harus dapat mengelola, melayani, dan memiliki pendidikan, pengalaman di bidang perpustakaan agar tercapainya tujuan visi dan misi suatu perpustakaan.

2.2.5 Knowledge Sharing Terhadap Kompetensi Pustakawan

Knowledge sharing dalam dunia perpustakaan merupakan suatu proses bertukar pengetahuan. Suatu individu dapat meningkatkan kompetensinya dengan cara melakukan budaya *knowledge sharing*. Trivellas *al.* (2015: 244)

mengemukakan bahwa budaya *knowledge sharing* dapat mengembangkan *general competencies* baru dalam individu atau mempertajam kompetensi yang sudah ada, seperti menciptakan ide-ide baru, berkomunikasi, hubungan interpersonal, memprioritaskan suatu hal, kreativitas, perencanaan, pemecahan masalah, dan *teamworking*. Pengetahuan yang didapat individu dalam organisasi akan bertambah dengan adanya *knowledge sharing*. Mangkunegara (2009: 67) mengemukakan bahwa kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realitas (*knowledge and skill*) merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pustakawan. *Knowledge* atau pengetahuan sanga penting bagi setiap pustakawan dalam menjalankan tugas, karena dengan tertanamnya pengetahuan pada setiap pustakawan, maka pustakawan tersebut dapat menjalankan tugasnya masing-masing sesuai dengan yang diharapkan organisasi, sehingga akan berdampak baik pada kinerja pustakawan tersebut.

Menurut Hooff dan Ridder (2004) terdapat dua proses utama dalam *knowledge sharing*:

1. *Knowledge Donating*

Knowledge donating merupakan proses berkomunikasi dengan orang lain dengan pengetahuan yang dimiliki secara pribadi. Perilaku individu atau kelompok untuk mengkomunikasikan pengetahuan/model intelektual yang dimiliki kepada orang lain. *Knowledge donating* disebut juga sebagai proses komunikasi individu yang bertujuan untuk melihat bagaimana pengetahuan individu berubah menjadi pengetahuan organisasi/kelompok dari waktu ke waktu, sehingga nantinya persediaan pengetahuan yang ada di

dalam perusahaan akan bertambah dan meningkat. Dalam penelitian ini, *knowledge donating* yang dimaksud adalah bagaimana seorang pustakawan dapat menyampaikan pengetahuan yang dimiliki untuk dibagikan kepada pustakawan lainnya.

2. *Knowledge Collecting*

Knowledge collecting merupakan proses berkonsultasi dengan orang lain agar mereka mau berbagi pengetahuan yang dimilikinya. *Knowledge collecting* dalam penelitian adalah bagaimana pustakawan dapat menangkap, menyaring, serta mengolah informasi yang pustakawan tersebutkan hingga menjadi sebuah pengetahuan baginya.

Dengan *knowledge sharing* baik itu melalui *knowledge donating* ataupun *knowledge collecting* dapat meningkatkan kompetensi karyawan karena dengan *knowledge sharing* memungkinkan terciptanya ide-ide atau inovasi yang akan mendukung keberlangsungan organisasi, meningkatkan nilai jual sehingga bisa berkompetisi dengan organisasi lain. *Knowledge sharing* juga memungkinkan terbentuknya regenerasi dalam artian jika organisasi kehilangan senior staf (*expertise*) maka organisasi tetap berkembang karena ilmu yang digunakan tidak ikut terbawa pergi (Anna, 2009).