

# PENERAPAN KNOWLEDGE SHARING UNTUK PENINGKATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Dyah Safitri\*

**Pengutipan:** Dyah, S. (2014). Penerapan knowledge sharing untuk peningkatan layanan perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 2 No. 2, hlm. 153-157.

\* Dosen Manajemen Informasi dan Dokumen Program Vokasi Universitas Indonesia

Email : dyah.mid@gmail.com

## ABSTRACT

Sharing knowledge is one of important elements in academic libraries. The activity uses ICT to inform one another. Most academic libraries in Indonesia, supporting infrastructures and reward are the main factor to conduct the activity. The implementation of such activity, especially in academic libraries, has resulted some beneficial both for librarians and its users. Motivation is considered as one of important aspects in sharing knowledge. By having supporting facilities or infrastructures, the activity can run smoothly and properly.

**KEY WORDS:** Knowledge sharing, Layanan perpustakaan perguruan tinggi

## 1. PENDAHULUAN

Polanyi (1967), Nonaka dan Takeuchi (1995) menggambarkan dua tipe pengetahuan yakni *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Tacit knowledge* adalah pemahaman yang ada di dalam pikiran pemilik pengetahuan dan tidak secara langsung dapat dimunculkan dalam bentuk data atau representasi pengetahuan sehingga kerap disebut pengetahuan yang tidak terstruktur. Sedangkan *explicit knowledge* yakni pengetahuan yang secara langsung berbentuk pengetahuan dan umumnya disebut sebagai pengetahuan terstruktur. Sehingga, pengetahuan adalah gabungan antara kedua pengetahuan tersebut.

Perpindahan pengetahuan (*knowledge transfer*) di dalam organisasi melalui gabungan kedua pengetahuan tersebut. Nonaka dan Takeuchi (1995) menawarkan empat model pembentukan dan perpindahan pengetahuan. Model ini sering disebut sebagai model SECI



(Socialization, Externalization, Combination, dan Internalization)

- *Socialization* adalah proses berbagi pengetahuan dan membuat pengetahuan *tacit* sebagai model mental dan keterampilan teknis. Pengetahuan *tacit* bisa diperoleh melalui observasi, imitasi, dan praktek.

- Externalization adalah proses artikulasi *tacit knowledge* dalam bentuk konsep eksplisit dalam bentuk metafora, analogis, hipotesis, atau model
- Combination adalah proses konsep sistemis ke dalam sistem pengetahuan dengan menggabungkan pengetahuan eksplisit yang berbeda. Pengetahuan eksplisit dipindah melalui media seperti dokumen, pertemuan, email atau percakapan telepon. Kategorisasi pengetahuan ini akan memunculkan pengetahuan baru.
- Internalization adalah proses mengubah pengetahuan eksplisit menjadi tacit dan dekat dengan konsep pengalaman karena mengerjakan (*learning by doing*)

Proses perpindahan pengetahuan Nonaka dan Takeuchi tersebut mengedepankan proses berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*). Allameh et.al (2012) di dalam sebuah organisasi berbagi pengetahuan kerap dapat terjadi karena ada kerelawanan di dalam sebuah organisasi.

KS menjadi salah satu metode mengukur KM, karena jumlah KS baik eksplisit maupun tacit yang dipertukarkan dalam sebuah organisasi akan berpengaruh pada penerapan KM.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu unsur penunjang terlaksananya program kegiatan belajar mengajar, bersama dengan unsur penunjang lainnya dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tinggi. Yang dimaksud perguruan tinggi adalah universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknsi, dan perguruan tinggi lain yang sederajat. Sedangkan layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka. Dengan layanan tersebut, pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media serta mendapatkan manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia. Keterkaitan antara perpustakaan perguruan tinggi dan manajemen pengetahuan menurut Dong (2008) adalah misi manajemen pengetahuan di

perpustakaan memiliki tingkatan yang berbeda dengan organisasi lain. Pertama, mengubah sejumlah pengetahuan yang terkunci di dalam pikiran pustakawan menjadi pengetahuan eksplisit dan dapat terlihat agar fasilitas akses dan pemanfaatan pengetahuan digunakan di perpustakaan. Kedua, untuk mengumpulkan, melestarikan, dan menyediakan akses ke catatan pengetahuan manusia (sumber daya perpustakaan), dan untuk memperluas pengetahuan dan meningkatkan prestasi pada individu dan masyarakat. KM pada tingkatan ini meliputi proses dan layanan, pengorganisasian, dan pendistribusian sumber daya perpustakaan seperti akuisisi, katalogisasi, digitalisasi, sirkulasi, pinjaman antar perpustakaan, dan publikasi sumber daya perpustakaan.

Pada perpustakaan perguruan tinggi, jenis layanan yang ditawarkan biasanya bergantung kepada besar kecilnya perpustakaan. Buku Pedoman *Perpustakaan Perguruan Tinggi* (2004) menyebutkan layanan yang diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi biasanya sirkulasi dan rujukan. Jenis layanan rujukan yang biasa ditawarkan adalah jasa kesiagaan informasi, penelusuran informasi, dan silang layan. Layanan lain yang ditawarkan adalah pendidikan pemakai dan peminjaman fasilitas. Sedangkan layanan sirkulasi di perpustakaan mengatur peminjaman, pengembalian, perpanjangan peminjaman, dan pemesanan bahan perpustakaan. Semua kegiatan tersebut dapat dilakukan secara manual dan dibantu komputer. Tuntutannya adalah layanan harus dilakukan dengan cepat, mudah, dan tertib. Dalam konteks itu, kemudian berbagi pengetahuan menjadi penting karena antar karyawan pustakawan dapat berbagi pengalaman menangani masalah keseharian ketika berhadapan dengan pemustaka. Proses-proses berbagi pengetahuan inilah yang kemudian dapat memicu pengetahuan baru yang terus menerus dapat diperbarui dari waktu ke waktu.

## 2. MEDIA SOSIAL, BLOG, DAN MOTIVASI DIRI

Untuk meningkatkan layanan, perpustakaan perguruan tinggi maupun perpustakaan umum menggunakan konsep berbagi pengetahuan, banyak yang memanfaatkan keberadaan situs media sosial. Studi dari Chen, Chu, dan Xu (2012) menyebutkan bahwa ada empat kategori perpindahan pengetahuan yaitu berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) dimana pustakawan dan pengguna saling berbagi sumber informasi dengan yang lain. Kategori lainnya yaitu penyebaran informasi (*information dissemination*) yaitu berita dan pengumuman update dari perpustakaan, komunikasi (*communication*) yang ditujukan ke individual, percakapan antara pustakawan dan pemustaka atau antar pemustaka. Kategori berikutnya adalah pertemuan pengetahuan (*knowledge gathering*) dengan memantapkan informasi dari pemustaka untuk perbaikan layanan perpustakaan perguruan tinggi dan sebagainya.

Hen, Chu, dan Xu (2012) melakukan penelitian terhadap 40 perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan umum dan 10 pustakawan di Cina. Hasilnya, Facebook menjadi media sosial paling efisien dalam berbagi pengetahuan antara pustakawan dan pemustaka, serta antar pustakawan. Sedangkan media sosial seperti Twitter ataupun Weibo efektif dalam memfasilitasi komunikasi. Pengguna perpustakaan perguruan tinggi lebih kerap menggunakan media sosial dalam berkomunikasi dengan pustakawan dimana informasi terkait atau pengetahuan baru tersedia. Berkomunikasi menggunakan sosial media menjadi lebih efektif untuk perpustakaan perguruan tinggi karena perpustakaan tersebut relatif hanya melayani masyarakat perguruan tinggi dan bukan masyarakat umum. Karena itu, pengelola perpustakaan dapat menyesuaikan diri untuk mempertimbangkan menggunakan media sosial dalam berbagi pengetahuan.

Sedikit berbeda dengan pendapat di atas, menurut Dong (2008), menggunakan blog sebagai sarana untuk berbagi pengetahuan lebih efektif. Blog dapat membantu perpustakaan membangun kesadaran berbagi pengetahuan agar pemustaka berani membagi pengetahuannya. Lebih dari itu blog dapat digunakan untuk menjangkau tujuan dari manajemen pengetahuan yaitu dapat berperan sebagai wahana komunikasi internal. Dalam komunikasi internal ini, semua pustakawan dapat membagi pengetahuan yang sifatnya tacit maupun eksplisit. Blog memungkinkan semua pemangku kepentingan dapat berpartisipasi dalam berbagi berita, perspektif, maupun kebijakan sehingga mulai dari pejabat perpustakaan hingga staf terbawah dapat saling berbagi. Konsep kolaborasi maya menjadi bagian tidak terpisahkan dari blog ini sehingga ide ataupun opini dapat diteliti apakah ada kemajuan penanganannya atau tidak. Selain sebagai kanal komunikasi internal, blog dapat tampil sebagai alat efektif untuk mempromosikan sumber daya perpustakaan, program, dan layanan ke publik tentu dengan biaya yang lebih murah dibandingkan berpromosi menggunakan media lainnya. Pendeknya dengan blog, pengetahuan dapat diambil (*capture*) dan disebarkan dengan mudah dan murah. Penggunaanya juga dapat mengubah pengetahuan dari tacit ke eksplisit dan memungkinkan pekerjaan dilakukan lebih efisien. Kuncinya adalah pustakawan maupun karyawan akan menjadi lebih terbuka dalam berbagi pengetahuan sehingga perpustakaan sendiri yang akan memperoleh keuntungan dari kebijakan menggunakan blog ini.

Studi dari Forcier (2013) terhadap perpustakaan perguruan tinggi di Kanada juga menyebut media sosial telah terintegrasi ke dalam praktek berbagi pengetahuan. Blog dan wiki mendukung berbagi pengetahuan secara internal dengan kategori seperti pengumuman, berita dan informasi ke pustakawan dan staf. Mereka juga mendokumentasikan proses dan sumber daya dalam berbagi pengetahuan tersebut dan dapat menjadikannya sebagai dokumen yang

dapat diambil sewaktu-waktu. Sedangkan media sosial digunakan untuk berkomunikasi dan menyebarkan informasi tentang perpustakaan dengan pemustaka khususnya agar layanan perpustakaan dapat ditingkatkan. Media sosial juga dapat digunakan untuk mendukung berbagi pengetahuan khususnya pengetahuan tacit yang dimiliki oleh praktisi sehingga pustakawan maupun pemustaka dapat memperoleh keuntungan dari proses tersebut.

Penelitian lain yang juga menarik datang dari Allameh, et.al (2012) terhadap motivasi pustakawan mau berbagi pengetahuan di sebuah perpustakaan perguruan tinggi di Iran. Dalam penelitian tersebut disimpulkan bahwa staf dengan niat berbagi pengetahuan kuat akan memiliki sikap yang lebih positif terhadap perilaku berbagi pengetahuan. Mereka juga sangat mendukung individu-individu di organisasi untuk berbagi pengetahuan. Hasil menarik lainnya adalah *reward* organisasi berpengaruh terhadap sikap staf dalam berbagi pengetahuan. Budaya berbagi pengetahuan akan tumbuh ketika ada *reward* langsung yang didapatkan oleh pemberi pengetahuan. Keuntungan resiprokal yaitu mereka mau berbagi pengetahuan tetapi pada saat yang sama mendapat ganjaran dari apa yang mereka bagi, sangat mempengaruhi pemikiran pustakawan maupun staf. Temuan menarik lain dari studi ini adalah proses berbagi pengetahuan di perpustakaan perguruan tinggi bahwa sikap bersedia berbagi pengetahuan berhubungan erat dengan motivasi intrinsik atau ada di dalam diri sendiri yang memang berkomitmen untuk membagi pengetahuannya. Sekadar mendorong tanpa ada kesadaran untuk berbagi pengetahuan menjadi faktor yang sulit dipecahkan ketika proses berbagi pengetahuan akan diterapkan di sebuah organisasi. Kombinasi antara sikap positif, motivasi ingin berbagi, hingga ganjaran yang disiapkan oleh organisasi ketika proses berbagi pengetahuan diberlakukan menjadi kunci terlaksananya program tersebut di sebuah organisasi, terutama perpustakaan perguruan tinggi.

### 3. KESIMPULAN

Dari berbagai pendapat di atas, dapat ditarik kesimpulan dari sisi infrastruktur pendukung sudah seharusnya perpustakaan perguruan tinggi dapat meningkatkan layanannya dengan memanfaatkan proses berbagi pengetahuan. Berbagai sarana berbagi pengetahuan tersedia, terutama ketika TIK (teknologi informasi dan komunikasi) diterapkan. Sarana seperti media sosial, blog, hingga wiki dapat dimanfaatkan dengan mudah. Ketika sarana tersebut disiapkan, dengan mudah pustakawan maupun staf dapat saling berinteraksi dengan membagi pengetahuan yang mereka miliki. Ketika proses itu berjalan dan ditanggapi oleh yang lain, pengetahuan baru akan muncul dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh anggota organisasi.

Motivasi dalam berbagi pengetahuan juga menjadi nilai penting yang harus diperhatikan. *Reward* dalam bentuk aneka-rupa sebagai bentuk penghargaan atas kemauan untuk berbagi pengetahuan dapat menjadi pendorong berlangsungnya proses tersebut. Selain itu, motivasi dari dalam atau intrinsik menjadi sangat penting di tengah pendapat bahwa orang yang berpengetahuan punya kesempatan lebih sukses dan mengapa itu harus dibagi ke orang lain yang mungkin adalah kompetitornya. Artinya, terbuka luas bagi pengelola perpustakaan untuk memperoleh pengetahuan baru dari banyak kanal komunikasi ketika proses berbagi pengetahuan dapat berlangsung.

### DAFTAR PUSTAKA

- Allameh, Sayyed Mohsen, Ahmed Abedini, Javad Khazei Pool, Ali Kazemi.(2012). *An analysis of factors affecting staffs knowledge sharing in the central library of the University of Isfahan using the extension of Theory of Reasoned Action*. International Journal of Human Resources Studies. Vol.2 No.1
- Chen, Dora Yu-Ting, Samuel Kai-Wah Chu, Shu-Qin Xu (2012). *How Do Libraries*

- Use Social Networking Sites to Interact with Users.* ASIST October 28-31
- Dong, Elaine Xiaofen (2008) *Using Blog for Knowledge Management in Libraries*, CALA Occasional Paper Series No.2
- Forcier, Eric (2013). *The Shoemaker's Son: A Substantive Theory of Social Media Use for Knowledge Sharing in Academic Libraries.* Tesis Universitas Alberta Kanada
- Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional RI. (2004). *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge- Creating Company.* New York: Oxford University Press
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.
- Polanyi, M. (1974). *Personal Knowledge: Towards a Post- Critical Philosophy.* Chicago, IL: University of Chicago Press. (karya asli terbit 1958).

