

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Seperti berputarnya bumi, manusia dalam sejarahnya pun selalu bergerak untuk mengembangkan diri dan mengadakan perubahan ke arah yang lebih baik. Dalam hal teknologi, misalnya, dua puluh tahun yang lalu alat pendukung manusia belumlah secanggih sekarang. Zaman dahulu, teknologi seperti kendaraan, komputer, internet, dan telepon mungkin belum terbersit di alam pikiran manusia. Sekarang semua itu telah hadir dalam bentuk nyata sebagai maha karya manusia. Namun, hasil karya manusia tersebut tidak serta merta lahir dalam sekejap, tetapi melalui proses belajar yang panjang.

Seorang pakar antropologi Indonesia, mendefinisikan kebudayaan sebagai keseluruhan sistem gagasan, tindakan, dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan cara belajar (Koentjaraningrat, 1980). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diartikan bahwa segala bentuk konkrit hasil karya manusia berawal dari gagasan yang bersifat abstrak dan hanya berada di alam pikiran, lalu diturunkan dalam bentuk tindakan, kemudian berakhir dengan hasil karya dalam bentuk konkrit.

Gagasan, meskipun bersifat abstrak, ternyata memegang peranan penting sebagai cikal bakal lahirnya hasil karya atau produk. Oleh karena itu, dalam satu dasawarsa terakhir ini, kesadaran manusia mengenai pentingnya gagasan meningkat. Hal tersebut terbukti dengan timbulnya wacana, diskusi, seminar, dan buku yang bertema manajemen pengetahuan atau *knowledge management (KM)*. Manusia mulai berpikir bahwa selain produk konkrit, ternyata pengetahuan manusia yang abstrak pun perlu dikelola. Dalam konsep *KM*, pengetahuan dibedakan atas pengetahuan eksplisit dan pengetahuan implisit (*tacit*). Pengetahuan eksplisit adalah pengetahuan yang telah dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan angka-angka, sedangkan pengetahuan implisit adalah wawasan (*insights*), gerak hati (*intuitions*), dan firasat (*hunches*) yang sulit untuk diungkapkan (Fernandez, et.al, 2004).

Knowledge Management dan Perpustakaan

Knowledge management bukanlah konsep yang lahir dari satu bidang ilmu saja, melainkan dari beberapa bidang, dan setiap bidang memiliki fokus atau penekanan yang berbeda. Ada tiga bidang yang mendominasi lahan *KM* yaitu pembelajaran organisasi (*organizational learning*), manajemen dokumen (*document management*), dan teknologi. Ahli pembelajaran organisasi menekankan pentingnya teknologi sebagai investasi dalam organisasi. Teknologi berfungsi sebagai alat pengantar dan penyaji informasi dan pengetahuan dalam sebuah organisasi. Mereka juga menekankan bahwa efisiensi dan efektifitas pekerjaan pegawai tergantung pada bagaimana mereka berkomunikasi dan bekerjasama, serta menggabungkan diri dalam *communities of practices* baik di dalam maupun di luar organisasi (Srikantaiah, 2000). Selain itu, dalam dunia bisnis, selama ini yang dikenal sebagai modal hanya uang, padahal setiap organisasi memiliki modal yang sangat potensial selain uang, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia saat ini adalah kunci keunggulan kompetitif sebuah organisasi karena SDM merupakan satu-satunya komponen yang unik di dalam organisasi (Tjakraatmaja dan Lantu, 2006).

Ahli manajemen dokumen fokus pada sistem informasi seperti perpustakaan, pusat informasi, *record centers*, dan pusat arsip, serta menekankan pada koleksi dan kebijakan yang menyertainya. Intinya, ahli manajemen dokumen fokus pada komponen pengetahuan eksplisit (Srikantaiah, 2000). Ahli teknologi melihat *KM* dengan analisa sistem, desain, dan implementasinya di dalam pikiran. Pendekatan mereka ada pada akses dan penyimpanan pengetahuan, jaringan, kepuasan pelanggan, kebiasaan organisasi, telekomunikasi, penerapan paket perangkat lunak, dan pendanaannya (Srikantaiah, 2000).

Dari pembagian tersebut, terlihat bahwa perpustakaan lebih fokus pada pengelolaan pengetahuan eksplisit ketimbang implisit. Hal ini sesuai dengan definisi perpustakaan, menurut IFLA (*International Federation of Library Association*), yaitu kumpulan bahan tercetak dan non tercetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai (Sulistyo-Basuki, 1993:5).

Namun demikian, bahwa pada penerapan *KM* peran perpustakaan hanya sebagai pengelola pengetahuan eksplisit, perlu dipertanyakan karena sampai sekarang belum ada standardisasi yang baku mengenai pembagian kerja dalam penerapan *KM*. Seorang pakar *KM* dari Inggris, David Gurteen¹, menyatakan bahwa *KM* adalah strategi. *Knowledge Management* digunakan untuk menyelesaikan masalah-masalah bisnis dan mengambil keuntungan dari semua kesempatan, sehingga penerapannya tergantung bagaimana produk bisnis yang ingin dicapai, sejarah, budaya, dan tipe manajemen dalam organisasi. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan bahwa peran perpustakaan pun lebih luas dari sekadar pengelola pengetahuan eksplisit.

PPM dan *Knowledge Management*

Yayasan Pembinaan dan Pengembangan Manajemen (PPM Manajemen) adalah sebuah organisasi yang didirikan dengan tujuan membangun masyarakat Indonesia melalui bidang ilmu manajemen. Seiring perkembangannya, kini PPM telah memiliki 4 unit bisnis yaitu: Sekolah Tinggi Manajemen PPM (program pendidikan manajemen bergelar), Program Pengembangan Eksekutif (pelatihan manajemen), PT Binaman Utama (konsultasi manajemen, dan PT Pustaka Binaman Pressindo: penerbitan buku manajemen).

Selama bertahun-tahun, PPM telah menjadi mitra bagi manajer dan calon manajer Indonesia dalam berbagi pengalaman di bidang pembelajaran teori dan praktek manajemen. PPM memiliki banyak mitra bisnis karena menjadi pusat konsultasi manajemen bagi perusahaan-perusahaan kelas atas di Indonesia. Dalam menjalankan aktivitasnya, PPM memanfaatkan dukungan dari jejaringnya yang luas dan kepercayaan dari komunitas bisnis Indonesia serta masyarakat luas. Saat ini, PPM memiliki 57 orang staf pengajar yang berasal dari lulusan universitas terkemuka baik dalam maupun luar negeri dan dibantu oleh lebih dari 200 karyawan pendukung, masing-masing memiliki komitmen penuh waktu demi tercapainya cita-cita PPM.

Keberhasilan PPM tersebut tidak lepas dari proses pembelajaran organisasi yang panjang. Para pimpinan (*leader*) di PPM adalah orang-orang yang terbuka

¹ Lihat lampiran 10

untuk mempelajari hal-hal baru demi memajukan organisasi. Pegawai PPM terbiasa saling berbagi dalam berbagai hal selama itu bertujuan untuk mengembangkan keilmuan dan memajukan organisasi. Salah satu buktinya adalah adanya kegiatan *sharing* rutin di PPM. Kegiatan ini telah dilakukan jauh sebelum *knowledge management* ramai dibicarakan. Akhirnya, berbekal keinginan yang kuat untuk menjadi lebih baik, PPM membentuk Unit *Knowledge Management* pada struktur internal organisasi.

Pembentukan Unit KM pada tahun 2003 telah membawa PPM sebagai organisasi yang dikenal dalam mengaplikasikan KM di dalam organisasi. Pada tahun 2008, PPM menjadi *keynote speaker* pada *Global Practice of Knowledge Management Conference 2008* di Kualalumpur Malaysia. Dalam konferensi tersebut, Direktur PPM menerima penghargaan sebagai "*The Leader that Provide Strategic Directions to the Application of Knowledge Management*", penghargaan ini diberikan atas peran beliau mendorong dan menciptakan ruang yang kondusif untuk perkembangan penerapan *knowledge management* di tubuh PPM.

Melihat keberhasilan penerapan KM di PPM dan mengetahui bahwa perpustakaan terlibat sebagai komponen pendukung proses KM, peneliti memiliki rasa ingin tahu tentang bagaimana sebenarnya peran perpustakaan dalam penerapan KM. Selama ini, perpustakaan dimata kebanyakan orang hanyalah sekadar lembaga yang mengelola pengetahuan eksplisit berupa buku, koran, majalah dan sejenisnya. Dengan penerapan KM dalam organisasi KM dan perpustakaan sebagai pendukungnya, apakah perpustakaan masih sebatas lembaga pengelola pengetahuan eksplisit atau lebih dari itu?.

Peneliti mengkhususkan penelitian pada lingkup peran perpustakaan khusus yang merupakan bagian dari organisasi induk, bukan perpustakaan yang berdiri sendiri (*independent*). Perpustakaan khusus di PPM diberi nama Pusat Sumber Informasi atau disingkat Pusin, sehingga dalam penelitian ini akan digunakan istilah Pusat Sumber Informasi PPM (Pusin PPM) sebagai pengganti istilah perpustakaan khusus.

1.2. Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah: Apa peran Pusin PPM dalam membantu mendukung program *KM* di PPM?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Pusin PPM dalam penerapan konsep *KM* di PPM. Sedangkan tujuan khususnya adalah:

1. Mengetahui pengelolaan pengetahuan eksplisit di Pusin PPM
2. Mengetahui pengelolaan pengetahuan implisit di PPM

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis.

1. Sebagai manfaat akademis, diharapkan penelitian ini dapat menambah khasanah pengetahuan ilmu perpustakaan dalam kaitannya dengan bidang *Knowledge Management*.
2. Sebagai manfaat praktis, diharapkan penelitian ini mampu menyumbang saran bagi Pusin PPM dan memberi inspirasi bagi perpustakaan lain untuk ikut berperan dalam proses *KM*.

1.5. Definisi Operasional

Di dalam penelitian ini akan digunakan beberapa istilah standar yang akan digunakan untuk mempermudah pemahaman pembaca. Istilah-istilah tersebut antara lain:

Communities of Practice (CoP)

Adalah kelompok yang terkelola atau mengelola diri mereka sendiri, yang terdiri dari individu-individu yang tersebar secara geografis atau organisasi namun mereka berkomunikasi secara rutin untuk mendiskusikan suatu peminatan yang sama (Lave wenger, 1991 dalam Fernandez et.al, 2004: 43).

Knowledge Management

Knowledge Management adalah pengelolaan pengetahuan organisasi untuk menciptakan nilai dan menghasilkan keunggulan bersaing atau kinerja prima (Munir, 2008:5)

Knowledge Sharing

Knowlegde sharing adalah suatu proses dimana pengetahuan implisit dan eksplisit dikomunikasikan kepada orang lain (Fernandez et.al, 2004:34).

Organisasi Induk (*parent Body*)

Organisasi induk adalah institusi tempat sebuah perpustakaan khusus berdiri. Perpustakaan khusus bertujuan untuk mendukung misi organisasi induknya (White, 1984).

Pengetahuan

Pengetahuan merupakan informasi yang memungkinkan untuk memproduksi tindakan dan keputusan atau informasi dengan arah tertentu (Fernandez et al, 2004: 13)

Pengetahuan eksplisit

Pengetahuan eksplisit merupakan pengetahuan yang telah diejawantahkan berupa tulisan dan angka-angka pada suatu media. Pengetahuan jenis ini dapat dibagi secara formal dan sistematis dalam bentuk data, gambar, rekaman suara, video, program komputer, paten, dan sejenisnya (Fernandez et al, 2004: 19)

Pengetahuan implisit

Pengetahuan implisit adalah pengetahuan yang tidak terstruktur yang berada di dalam otak manusia. Pengetahuan implisit berupa wawasan (*insights*), gerak hati(*intuitions*), dan firasat (*hunches*) yang sulit diungkapkan dan dibagi kepada orang lain. Pengetahuan implisit biasanya

lebih pada milik personal yang didapatkan melalui pengalaman (Fernandez et al, 2004: 20)

Perpustakaan khusus

Perpustakaan khusus adalah sebuah unit atau departemen dari suatu organisasi yang fungsi utamanya adalah melayani kebutuhan informasi setiap personil dalam organisasi (Ferguson dan Mobley, 1984: 4).

