

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

Bab ini berisi pemaparan konsep-konsep yang dianggap peneliti memiliki keterkaitan dengan penelitian. Konsep di sini digunakan untuk membangun kerangka berpikir sekaligus pijakan peneliti dalam memahami fenomena yang terjadi di lapangan penelitian. Hubungan antar konsep memiliki keterkaitan namun tidak harus memiliki hubungan sebab akibat.

2.1. Perpustakaan Universitas

Perpustakaan universitas termasuk di dalam kategori perpustakaan perguruan tinggi, yaitu perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi (Sulistyo-Basuki: 1991, 51). Pengertian serupa juga diutarakan di dalam *Harrod's Librarians' Glossary* yang menyebutkan, “*University library are a library or group of libraries established, maintained, and administered by a university to meet the needs of its students and member of the academic staff.*”

2.1.1. Fungsi dan Peran Perpustakaan Universitas

Seperti halnya perpustakaan pada umumnya, perpustakaan universitas memiliki fungsi umum seperti penyimpanan, informasi, pendidikan dan kultural (Budd: 1998). Namun mengingat keberadaan perpustakaan universitas sebagai komponen penting universitas yang merupakan lembaga pendidikan tinggi maka fungsi pendidikan mendapat penekanan dalam kegiatannya. Fungsi utama perpustakaan universitas adalah membantu organisasi induk, dalam hal ini universitas, mencapai tujuannya (Sulistyo-Basuki: 1991, 51). Wilson dan Tauber (1945: 17 dalam Budd, 1998: 3) menambahkan fungsi perpustakaan universitas sebagai berikut:

- a) Pelestarian ilmu pengetahuan dan ide,
- b) Pengajaran,
- c) Penelitian,

- d) Publikasi,
- e) pengembangan jasa dan layanan,
- f) Interpretasi terhadap peran perpustakaan dan kebutuhan pengguna

Fungsi tersebut diarahkan untuk menunjang misi universitas yang dikenal dengan Tri Dharma perguruan tinggi yang ketiga poinnya telah tercakup dari apa yang dikemukakan Wilson dan Tauber, yaitu:

- a) Dharma pertama, yaitu pendidikan dan pengajaran dilaksanakan dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, dan menyebarluaskan informasi bagi mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
- b) Dharma kedua, yaitu penelitian, diselenggarakan dengan cara menyediakan informasi yang diperlukan bagi kegiatan penelitian yang dilakukan oleh *civitas academica* perguruan tinggi tersebut.
- c) Dharma ketiga, yaitu pengabdian kepada masyarakat diselenggarakan melalui kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat. (Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi: 2006)

Fungsi-fungsi di atas dipenuhi perpustakaan dengan memberikan layanan bagi pengguna, khususnya yang menjadi anggota dari universitas bersangkutan. Layanan tersebut dilakukan dengan menyediakan fasilitas untuk proses belajar mengajar dan penelitian bagi anggota institusi perguruan tinggi (Thompson & Carr: 1987, 10).

Bagi universitas, perpustakaan memiliki peran penting dalam menyediakan saluran komunikasi ilmiah. Komunikasi ilmiah adalah komunikasi di antara sesama ilmuwan atau penyebaran informasi khusus dari ilmuwan ke ilmuwan lainnya. Komunikasi ilmiah adalah penyampaian informasi ilmiah dari satu orang ke orang lain melalui berbagai media. Menurut Sulistyono Basuki (1984), komunikasi ilmiah terbagi menjadi dua, komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal dilakukan melalui saluran formal dalam berbagai bentuk media seperti monograf, prosiding, majalah, jurnal dan lain-lain. Sedangkan komunikasi informal menggunakan media informal seperti tatap muka, korespondensi, pembicaraan telepon dan lain-lain. Sebagai pengelola informasi,

perpustakaan memiliki peran dalam proses komunikasi formal, dengan mengelola serta menyediakan akses terhadap media-media komunikasi ilmiah formal. Tanpa adanya perpustakaan yang menyediakan saluran komunikasi ilmiah maka proses penelitian dan pendidikan di dalam suatu universitas akan terganggu.

2.1.2. Perpustakaan dan Lingkungan yang Berubah

Menurut Sulisty-Basuki (1991), salah satu prinsip perpustakaan adalah diciptakan oleh masyarakat, sehingga tujuan perpustakaan identik dengan tujuan masyarakat. Dengan kata lain, perpustakaan sesungguhnya adalah institusi yang diciptakan suatu konteks masyarakat tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut sesuai dengan kapasitas perpustakaan sebagai lembaga penyedia layanan informasi. Eksistensi perpustakaan akan tergantung sejauh mana kemampuan suatu perpustakaan menyokong kebutuhan informasi masyarakat yang menjadi pemangku kepentingannya (*stakeholder*). Seandainya suatu perpustakaan terisolasi dari lingkungan masyarakat yang dilayaninya, maka secara teknis perpustakaan tersebut bisa dikatakan tidak berfungsi, karena keberadaannya tidak memberikan manfaat bagi masyarakat yang menciptakan sekaligus menjadi alasan keberadaannya.

Mengingat masyarakat merupakan entitas yang selalu berkembang, perpustakaan pun dalam wilayah konsep dan prakteknya akan berkembang seiring perkembangan masyarakat. Setiap perubahan etos sosial memberikan interpretasi baru pada kondisi ideal perpustakaan (Jefferson, 1969: 15). Oleh karena itu perubahan yang terjadi pada masyarakat akan mempengaruhi serta menentukan arah perkembangan suatu perpustakaan. Perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan mempengaruhi struktur kebutuhan informasi masyarakat. Selanjutnya perubahan yang terjadi di dalam masyarakat secara simultan akan mempengaruhi perpustakaan, terutama berkaitan dengan apa dan bagaimana layanan informasi itu diberikan.

2.1.2.1. Lingkungan Perpustakaan Universitas.

Taylor (1972) berpendapat, poin penting perubahan masyarakat yang dikemukakan Peter Drucker memiliki pengaruh terhadap perpustakaan universitas

yang juga merupakan bagian dari masyarakat dunia. Poin perubahan yang dimaksud adalah pengetahuan yang mulai dipandang sebagai aset paling berharga terutama sebagai sumber ekonomi yang menentukan perkembangan komunitas mana pun, fenomena ini disebut sebagai era pengetahuan. Di dalam era pengetahuan, faktor dominan yang dibutuhkan untuk mengelola sistem kerja adalah pengetahuan yang digunakan dan diintegrasikan pada setiap proses produksi, yang pada akhirnya diwujudkan pada produk atau jasa yang dihasilkan.

Taylor (1972: 203), mengajukan alasan kenapa perubahan masyarakat tersebut akan berdampak terhadap perpustakaan universitas, pertama perpustakaan sebagai bagian institusi pendidikan yang merupakan salah satu pusat kekuatan pengembangan pengetahuan di dalam masyarakat, kedua perpustakaan memiliki peran yang tidak didefinisikan untuk terjun di era ekonomi pengetahuan. Era ekonomi pengetahuan sendiri menurut Encyclopedia of the New Economy (2000) ditandai oleh :

- a) Orang bekerja dengan menggunakan otak daripada tangannya
- b) Teknologi komunikasi dengan kecepatan dan aksesibilitas yang tinggi mendorong kompetisi dalam skala global
- c) Inovasi dianggap penting bagi setiap organisasi

Lebih lanjut, Pugh (2000) secara spesifik menganalisa perubahan yang dihadapi perpustakaan sebagai institusi penyedia jasa informasi dan mengelompokkannya ke dalam beberapa karakteristik.

- a) *Pertama*, perubahan diskontinu, di mana perubahan masyarakat berlangsung dengan cepat dan tidak dapat diprediksi. Perubahan ini menuntut ditempuhnya cara baru dalam merespon keadaan, karena sifat perubahan yang di luar jangkauan metode manajemen konvensional.
- b) *Kedua*, diversitas atau keragaman yang semakin meningkat di dalam masyarakat. Keragaman ini muncul akibat segmentasi masyarakat yang semakin terspesialisasi ke dalam kategori-kategori tertentu. Hal itu menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap informasi semakin beragam.

- c) *Ketiga*, perubahan teknologi yang semakin pesat. Teknologi tidak hanya memberikan solusi, di sisi lain, teknologi juga bisa menjadi potensi masalah. Perkembangan teknologi dapat diadopsi perpustakaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, seperti yang dilakukan dalam proses otomasi, di sisi yang lain aplikasi teknologi baru juga harus disertai peningkatan kemampuan pustakawan dalam menggunakan teknologi tersebut.
- d) *Keempat*, struktur organisasi. Struktur adalah salah satu pokok masalah penting di dalam manajemen. Struktur organisasi menentukan bagaimana suatu organisasi dan melakukan kegiatannya. Perpustakaan dituntut mampu menyesuaikan struktur organisasinya dengan kondisi yang dihadapi. Dengan demikian perpustakaan akan mampu melakukan kegiatannya dengan efektif dan efisien.
- e) *Kelima*, keahlian. Kebutuhan perpustakaan akan peningkatan keahlian staf terkait didorong semakin beragamnya kebutuhan pengguna, penerapan teknologi baru dan spesialisasi pekerjaan yang membutuhkan keahlian khusus. Sehingga, pengembangan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki perpustakaan perlu mendapat perhatian.
- f) *Keenam*, kompetisi. Tidak bisa dibayangkan sebelumnya perpustakaan yang umumnya lembaga jasa non-profit harus berkompetisi. Kenyataannya perubahan teknologi telah menjadi tantangan sekaligus pesaing terbesar perpustakaan. Era teknologi informasi telah memungkinkan seseorang mendapatkan informasi tanpa melalui perpustakaan, misalnya melalui internet.
- g) *Ketujuh*, dimensi sosial. Perubahan sosial memberi banyak tuntutan yang begitu besar dan belum pernah ada sebelumnya bagi perpustakaan. Tekanan itu semakin besar akibat berkembangnya institusi pendidikan dalam skala besar. Keterbatasan ekonomi akan terus dialami perpustakaan. Sementara tekanan politik juga akan menentukan arah organisasi induk perpustakaan, termasuk perpustakaan.

- h) *Kedelapan*, dimensi fisik. Ketika teknologi berkembang semakin pesat, perpustakaan sebagai sebuah tempat/lokasi akan dilupakan karena saat ini segala sesuatunya bisa dilakukan dari rumah. Pugh mengatakan bahwa ada kemungkinan pengguna perpustakaan universitas mendapatkan apa yang mereka butuhkan dari perpustakaan tanpa memasuki pintu perpustakaan. Oleh karena itu perpustakaan dituntut untuk memperluas akses terhadap koleksinya dengan memanfaatkan teknologi informasi.

2.2. Inovasi

Inovasi berasal dari istilah Yunani, *nova*, yang berarti baru. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 592), inovasi sebagai kata benda adalah pemasukan hal-hal yg baru atau pembaruan, sedangkan sebagai kata kerja inovasi mengambil bentuk kata menginovasikan dengan arti menampilkan gagasan atau kreasi baru.

Inovasi umumnya diartikan sebagai kegiatan atau proses memperkenalkan sesuatu yang baru. Sebagian kalangan menyebutkan kreatifitas sebagai bagian tidak terpisahkan di dalam inovasi organisasi seperti yang diutarakan Dundon (2002: 6), inovasi adalah implementasi yang menguntungkan dari kreativitas strategis. Definisi tadi membedakan dengan jelas antara kreativitas dengan inovasi. Kreativitas menggambarkan ide mengenai sesuatu yang baru di dalam pikiran seseorang, sedangkan inovasi merupakan penerapan ide tersebut. Hal itu sesuai dengan perbedaan yang dilakukan Koohtz, O'Donnel dan Weihrich (1980) bahwa kreatifitas umumnya dipahami sebagai proses internal serta intelektual yang menghasilkan ide baru, sementara inovasi merujuk kepada penerapan ide tersebut (Awamleh: 1991, 52). Sebagian lagi, khususnya yang terdapat pada literatur terbaru, menyebut inovasi sebagai kombinasi atau sintesa pengetahuan original, relevan yang memberi nilai pada produk, proses atau jasa.

2.2.1. Karakteristik Inovasi

Surmiyanto (2006) mengemukakan setidaknya terdapat dua pengertian umum inovasi yang bisa diperoleh dari literatur-literatur yang ada. Pertama,

inovasi sebagai proses mengadopsi “sesuatu” yang baru. Kedua, inovasi adalah proses penciptaan “sesuatu” yang baru. Pengertian pertama dibangun dari pendapat Woodman dkk (1993), yang menempatkan inovasi secara luas sebagai perubahan organisasi. Pendapat ini menyimpulkan bahwa inovasi juga mencakup proses adaptasi dari produk, jasa atau proses yang telah ada. Sehingga sesuatu yang baru dapat dikatakan inovasi jika itu dilihat dari perspektif organisasi yang menerapkannya. Pengertian inovasi yang kedua bisa dipahami dari pernyataan Ravichandran (1999) bahwa terdapat kesalahan dalam konteks penelitian mengenai inovasi, istilah inovasi digunakan sebagai kedok, sebenarnya yang dikaji adalah adaptasi. Kritik ini muncul dari pemahaman bahwa inovasi merupakan aktivitas menghasilkan sesuatu yang benar-benar baru dan belum pernah ada sebelumnya.

Menurut peneliti, pengertian kedua terlalu didominasi oleh perspektif organisasi yang berorientasi profit. Bagi organisasi profit menciptakan produk atau jasa yang benar-benar baru merupakan aktivitas penting untuk bisa mengalahkan pesaingnya di pasar dan menghasilkan keuntungan dari hasil inovasi tersebut. Bagi organisasi nonprofit, sebagai contoh perpustakaan universitas, bentuk inovasi kedua tidak terlalu penting karena mereka tidak memiliki kecenderungan untuk mengalahkan pesaingnya untuk memperoleh laba dari inovasi yang diterapkan. Yong (2003) mengatakan bahwa suatu upaya disebut inovasi jika meliputi kegiatan mengembangkan sesuatu yang sudah ada atau menerapkan “sesuatu yang baru”. Dalam penelitian ini peneliti lebih cenderung memilih konsep inovasi kedua seperti yang dikemukakan oleh Surmiyanto (2006: 30) yaitu, proses adaptasi produk, jasa, ide atau proses baik yang sudah ada di dalam organisasi maupun yang dikembangkan dari luar organisasi. pengertian inovasi ini meliputi bentuk adaptasi, adopsi, sekaligus penciptaan sesuatu yang benar-benar baru.

2.2.3. Inovasi dan Pengetahuan

Pembahasan mengenai inovasi tidak lepas dari pengetahuan sebagai aset di dalam organisasi. Tren ini mulai berkembang pada tahun 80-an, khususnya sejak Peter F. Drucker (1999) mengutarakan pergeseran poros masyarakat, dari

“*information society*” menuju “*knowledge society*”. Menurut Drucker, kemunculan masyarakat pengetahuan didorong salah satunya oleh perkembangan pengetahuan dan teknologi yang semakin kompleks. Hampir setiap pekerjaan membutuhkan pengetahuan khusus tertentu. Abad ke 21 ditandai dengan kebangkitan kerja pengetahuan (*knowledge work*) dan pekerja pengetahuan (*knowledge worker*) yang menggantikan pekerja manual. Pekerja manual, sebagai contoh petani atau buruh, bekerja mengandalkan kapasitas fisik yang dimilikinya dan cenderung terjebak di dalam rutinitas pekerjaan yang statis. Berbeda dengan pekerja manual, tugas dan tanggung jawab pekerja pengetahuan adalah menciptakan inovasi berkelanjutan dengan mengoptimalkan pengetahuan yang dimilikinya. Produktivitas pekerja pengetahuan harus diperlakukan sebagai aset, bukan sebagai beban biaya.

Menurut Newell dkk (2002), inovasi bersandar kepada kreasi dan aplikasi pengetahuan (dalam Kadjatmiko dan Gana : 2003, 18). Serupa dengan Newell, menurut Nonaka dan Takeuchi (1995) inovasi hanya bisa dihasilkan dengan menciptakan pengetahuan baru di dalam organisasi. Inovasi adalah proses di mana pengetahuan diperoleh, dibagikan dan diasimilasi dengan tujuan untuk mengkreasi pengetahuan baru (Plesis: 2007, 21). Sehingga inovasi yang dihasilkan suatu organisasi tidak bisa dilepaskan dari peran pekerja pengetahuan yang melakukan proses kreasi pengetahuan. Pekerja pengetahuan harus memiliki kemampuan untuk membaca keadaan sekitar dan menganalisisnya, serta melakukan sintesa keadaan faktual yang dicerapnya dengan pengetahuan yang sebelumnya guna meningkatkan kualitas pengambilan keputusan untuk mengatasi perubahan-perubahan yang mungkin terjadi. Hasil sintesa pengetahuan tersebut adalah pengetahuan baru yang diwujudkan dalam bentuk inovasi bagi organisasi.

2.2.5. Inovasi dalam Konteks Perpustakaan

Salah satu kendala yang peneliti rasakan dalam penelitian ini adalah minimnya literatur mengenai inovasi di perpustakaan. Pembahasan mengenai proses inovasi sendiri lebih banyak diangkat dari literatur manajemen umum yang memang bisa digunakan dalam konteks perpustakaan. Kebanyakan buku teks ilmu perpustakaan tidak secara spesifik membahas inovasi di perpustakaan. Sekalipun

terdapat literatur yang berkaitan, biasanya hanya mengangkat tema inovasi di perpustakaan pada bab-bab tertentu saja. Misalnya Taylor (1972), yang pada bab terakhir dalam karyanya "*The Making a Library*" mengangkat tema "*Innovation: implication and Alternatives*". Namun pembahasan tersebut masih belum memberikan penjelasan yang memadai mengenai proses inovasi di perpustakaan, karena masih bersifat umum dan lebih memberikan argumentasi faktor-faktor yang mendorong inovasi di perpustakaan disertai implikasinya. Hal itu mungkin disebabkan inovasi merupakan proses dinamis dan sulit diprediksi. Taylor tidak menggunakan istilah "perpustakaan", yang menurutnya kurang fleksibel karena memuat banyak konotasi, sebagian fakta dan sebagian lagi mitos. Penggunaan istilah "perpustakaan" menurut Taylor justru akan menghambat perpustakaan di masa depan, serta membatasi adaptibilitasnya. (Taylor: 1972, 200). Taylor (1972, 223-228), mengemukakan fungsi-fungsi perpustakaan yang terkena dampak perubahan sehingga dapat dijadikan pedoman inovasi di perpustakaan yang meliputi:

- a) Pemrosesan dan organisasi
- b) Distribusi dan diseminasi
- c) Informasi dan instruksi
- d) Teknologi pendidikan dan sistem
- e) Riset dan evaluasi
- f) Manajemen

Poin-poin di atas bisa dijadikan rambu-rambu ke arah mana inovasi di perpustakaan akan terjadi. Pandangan umum terhadap inovasi di perpustakaan juga dikemukakan Sheng dan Sun dalam artikel berjudul "*Developing Knowledge Innovation Culture in Libraries*". Mereka menyebut inovasi pengetahuan memiliki pengertian yang komprehensif, tidak hanya berkaitan dengan riset dan pengembangan produk dan penerapan kreatif teknologi baru, tetapi juga meliputi perubahan model manajemen, penyesuaian mekanisme organisasi (Sheng dan Sun: 2007, 37).

2.3. Manajemen Pengetahuan dan Inovasi

Saat ini manajemen pengetahuan menjadi bidang yang banyak dikaji dan multidisipliner, seiring munculnya kesadaran akan pentingnya pengetahuan sebagai aset organisasi. Meskipun demikian, belum ada definisi tunggal istilah manajemen pengetahuan yang bisa diterima semua kalangan. Bisa ditemukan sangat banyak definisi manajemen pengetahuan dalam literatur-literatur yang ada, sering kali satu sama lain memberi penekanan pada hal yang berbeda-beda. Setidaknya terdapat dua penyebab yang melatarbelakanginya. *Pertama*, pengetahuan sebagai objek yang dikelola dalam konteks manajemen pengetahuan merupakan entitas yang multiinterpretasi sehingga masih terdapat banyak pendapat yang seringkali tidak sesuai satu sama lain. *Kedua*, Manajemen pengetahuan merupakan kajian multidisipliner, sehingga para ahli cenderung memberikan pengertian berdasarkan latar belakang bidangnya masing-masing.

Dalam pengertian yang penulis anggap paling netral dan generik, manajemen pengetahuan didefinisikan sebagai seperangkat proses kreasi dan berbagi pengetahuan ke seluruh organisasi untuk mengoptimalkan penilaian dalam rangka mencapai misi dan tujuan (Townley: 2001, 45). Definisi lain adalah pendekatan untuk mengelola kreasi, berbagi, menuai dan mengungkit (*leverage*) pengetahuan sebagai aset, untuk memperkaya kemampuan, kemampuan dan efektivitas organisasi dalam memberikan produk atau jasa untuk keuntungan klien (Plesis: 2006,5).

Dari definisi manajemen pengetahuan yang disebutkan di atas, terdapat dua kata kunci penting untuk menghasilkan inovasi bagi organisasi, yaitu kreasi dan berbagi pengetahuan. Manajemen pengetahuan berfungsi untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk belajar dari lingkungannya dan menggabungkan pengetahuan ke dalam proses bisnis (Laudon & Laudon 2002: 372-3, dalam Siregar: 2005, 3).

2.3.1. Aliran dalam Manajemen Pengetahuan

Meskipun belakangan istilah ini populer, dalam prakteknya terdapat perbedaan fundamental, sejak perkembangan awalnya (Takeuchi : 2001; Nonaka & Takeuchi 1995). Perbedaan tersebut memunculkan dua aliran besar dalam

perkembangan manajemen pengetahuan, di Eropa (Barat) dikenal dengan istilah “manajemen pengetahuan”, sedangkan di Jepang dikenal dengan istilah “kreasi pengetahuan”.

Setiap aktivitas manusia akhirnya dapat dilacak pada pandangan hidupnya, artinya aktivitas manusia dapat direduksi kedalam pandangan hidup itu (Acikgence: 1996). Perbedaan manajemen pengetahuan di Barat dan Jepang, baik dari segi konsep maupun praktek, muncul akibat perbedaan pandangan hidup antara Barat dan Jepang. Bahkan struktur sosial sekecil apapun merupakan refleksi dari pandangan hidup seseorang atau kelompok terhadap realitas disekelilingnya, terlebih dalam konteks manajemen pengetahuan di mana pengetahuan menjadi isu sentral.

Menurut Nonaka dan Takeuchi (1995), organisasi di Barat lebih menekankan kepada pengelolaan pengetahuan eksplisit. Perbedaan mendasar antara pengetahuan eksplisit dan *tacit* adalah pengetahuan eksplisit lebih mudah ditangkap karena bisa diekspresikan dan dikomunikasikan, perbedaan antara jenis pengetahuan ini akan dijelaskan pada sub bab selanjutnya. Penekanan yang besar terhadap pengetahuan eksplisit menyebabkan organisasi yang ada di Barat lebih berperan sebagai pemroses informasi, bukan pengkreasi pengetahuan. Filsafat rasionalis descartes yang berkembang sejak masa pencerahan Eropa memiliki andil membentuk cara pandang semacam ini.

Organisasi di Jepang lebih menekankan pentingnya pengetahuan *tacit*. Fenomena inilah yang kemudian oleh Nonaka dikembangkan menjadi teori kreasi pengetahuan. Menurut Choo (2000: 395), pengetahuan *tacit* sangat vital bagi organisasi karena jenis pengetahuan ini yang memungkinkan organisasi belajar dan melakukan inovasi. Hal itu terbukti dari kenyataan hari ini, di mana organisasi Jepang menguasai hampir semua aspek kompetisi, mulai dari peralatan elektronik, otomotif, dll. Konsep manajemen pengetahuan di Jepang telah berhasil mendorong inovasi. Berdasarkan pendapat tersebut dan latar belakang perbedaan konsep manajemen yang telah dikemukakan tadi, peneliti menilai teori yang dikemukakan Nonaka mengenai kreasi pengetahuan lebih tepat digunakan untuk mengkaji inovasi di dalam organisasi.

2.3.2. Kreasi Pengetahuan

Kreasi pengetahuan adalah kemampuan organisasi secara keseluruhan untuk menciptakan pengetahuan baru, dan menyebarkannya keseluruh organisasi, serta melekatkannya pada produk, jasa dan sistem (Nonaka Takeuchi: 1995, 3). Model kreasi pengetahuan memandang di dalam organisasi terjadi konversi pengetahuan yang dimiliki anggota organisasi melalui proses interaksi. Keluaran (*out put*) proses ini adalah terciptanya pengetahuan baru yang digunakan untuk mengembangkan organisasi dalam bentuk inovasi yang dihasilkan.

2.3.2.1. Jenis-Jenis Pengetahuan dalam Konteks Organisasi

Meskipun manajemen pengetahuan merupakan bidang kajian yang mengelola pengetahuan di dalam suatu organisasi, pada kenyataannya kepemilikan pengetahuan sebenarnya berada pada individu-individu di dalamnya. Menurut Polanyi pengetahuan yang dimiliki seseorang dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu pengetahuan *tacit* dan pengetahuan eksplisit (Nonaka: 1995). Pembagian ini dalam teori kreasi pengetahuan disebut juga dimensi epistemologis. Pembagian yang dikemukakan Polanyi ini banyak diadopsi dan memiliki kontribusi besar dalam kajian-kajian manajemen pengetahuan (Wallace: 2007).

a. Pengetahuan *tacit* (*tacit knowledge*)

Pengetahuan *tacit* adalah pengetahuan yang digunakan oleh anggota organisasi untuk menjalankan aktivitasnya sehari-hari sebagai bagian organisasi. Mengenai jenis pengetahuan ini, Polanyi (1996, 2) mengatakan, kita dapat tahu banyak daripada apa yang dapat kita katakan. Karakteristik pengetahuan *tacit* adalah tidak mudah diekspresikan sehingga sulit disebar. Pengetahuan *tacit* hanya bisa diekspresikan melalui kegiatan berbasiskan keahlian atau talenta yang diperoleh seorang individu melalui akumulasi pengalaman yang mengasah intuisi penilaian mengenai proses melakukan sesuatu. Pengetahuan *tacit* bisa dipelajari melalui observasi dan imitasi (Choo: 2000, 395)

a) Pengetahuan eksplisit (*eksplicit knowledge*)

Pengetahuan eksplisit memiliki karakteristik yang bertolak belakang dengan pengetahuan *tacit*. Pengetahuan eksplisit umumnya dikomunikasikan menggunakan simbol seperti yang biasa digunakan dalam komunikasi verbal

maupun non-verbal, sehingga dengan mudah dapat disebarkan. Choo (2000: 396) mengutarakan tiga manfaat pengetahuan eksplisit di dalam organisasi. pertama, menerjemahkan pengalaman masa lalu di dalam artefak dan aturan. Kedua, pengetahuan eksplisit mengkoordinasikan fungsi dan pekerjaan yang terpisah di dalam organisasi. ketiga, pengetahuan eksplisit menunjukkan keahlian teknis dan rasionalitas prosedur, serta membantu organisasi dalam merefleksi kompetensi, legitimasi dan, akuntabilitas. Contoh produk pengetahuan eksplisit adalah standard prosedur operasional yang dimiliki organisasi-organisasi.

Choo (1998) mengajukan satu jenis pengetahuan lain di luar pembagian Polanyi. Dia menyebutnya pengetahuan kultural. Pengetahuan kultural secara khusus berada dalam level organisasi. Pengetahuan kultural merupakan seperangkat struktur kognitif dan afeksi yang menjadi bagian serta digunakan individu di dalam organisasi untuk menerima, menjelaskan, menilai dan mengkonstruksi realitas. Pengetahuan ini terdiri dari kepercayaan yang bersandar kepada observasi, refleksi organisasi mengenai dirinya dan lingkungannya.

2.3.2.2. Proses dan Aktivitas Kreasi Pengetahuan

Kreasi pengetahuan bersandar pada premis bahwa pengetahuan berada di dalam diri seseorang sebagai bentuk proses mental yang bersifat epistemologis. Dalam prakteknya manajemen pengetahuan mengambil tempat pada tiga level yang disebut level individu, level tim dan level organisasi (Plesis: 2006, 5). Level-level tersebut disebut juga dimensi ontologis.

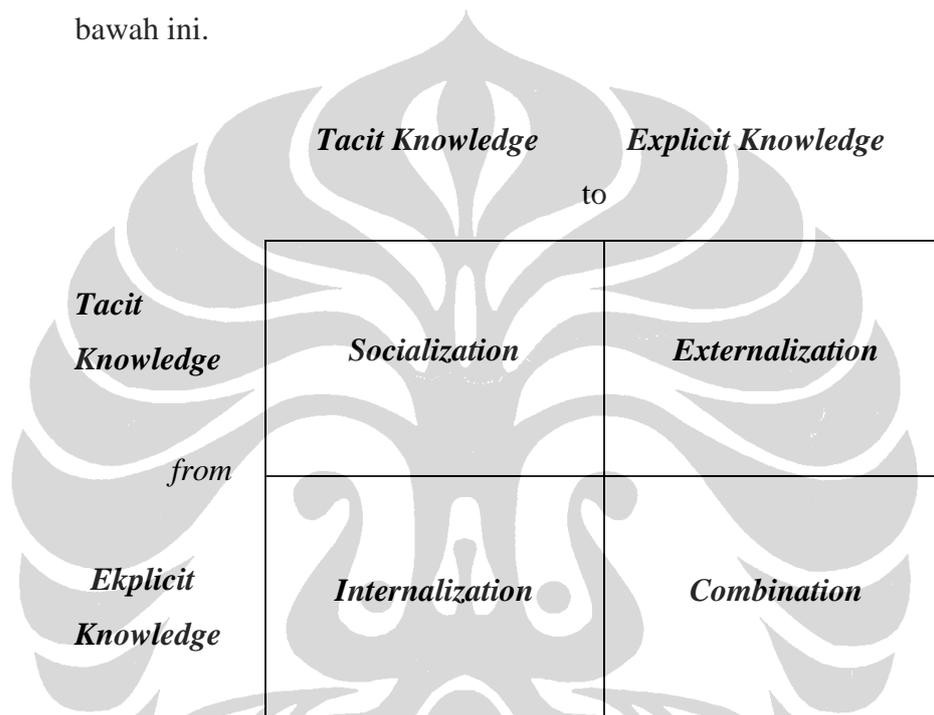
Karena pengetahuan berada di dalam diri individu, maka tahap pertama dalam proses kreasi pengetahuan organisasi adalah saling berbagi pengetahuan. Berbagi pengetahuan dilakukan antara satu individu dengan individu yang lain melalui interaksi. Interaksi antara individu melibatkan level epistemologis dan ontologis pengetahuan.

Dalam proses interaksi, akan terjadi proses konversi pengetahuan yang melibatkan dimensi *tacit* dan eksplisit. Nonaka dan Takeuchi (1995) mengajukan empat modus konversi pengetahuan:

- a) *Modus pertama*, disebut sosialisasi (*socialization*), yaitu konversi dari pengetahuan *tacit* ke pengetahuan *tacit*.

- b) *Modus kedua*, disebut pengkombinasian (*combination*), yaitu yaitu konversi dari pengetahuan eksplisit ke pengetahuan eksplisit
- c) *Modus ketiga*, disebut eksternalisasi (*externalization*), yaitu konversi dari pengetahuan *tacit* ke pengetahuan eksplisit.
- d) *Modus keempat*, disebut internalisasi (*internalization*), yaitu konversi dari pengetahuan eksplisit ke pengetahuan *tacit*.

Keempat modus tersebut diilustrasikan ke dalam bagan konversi pengetahuan di bawah ini.



Proses konversi pengetahuan hanya dapat terjadi pada konteks yang tepat. Menurut Schuman (1987), pengetahuan tidak hanya ada pada pikiran seseorang. Oleh karena itu, agar tercipta proses kreasi pengetahuan, sebuah konteks spesifik dibutuhkan, dalam pengertian waktu, tempat, dan hubungan antar individu (dalam Sedenghi & Banan: 2009, 1185). Kreasi pengetahuan memerlukan konteks. Tanpa konteks, tidak akan ada pengetahuan baru yang muncul di dalam suatu organisasi, sehingga konteks pengetahuan merupakan bagian penting dari proses inovasi. Konteks ini adalah “*platform*” di mana pengetahuan dibagikan, dikreasi dan digunakan. Nonaka, Toyama dan Konno (2001: 21-25) mengajukan empat konteks penciptaan pengetahuan:

- a) Konteks *Originating*

Konteks pengetahuan ini berupa interaksi tatap muka antar individu, di mana masing-masing individu saling berbagi pengalaman, perasaan, emosi dan model mental. Proses konversi pengetahuan yang terjadi di dalam konteks interaksi ini didominasi modus sosialisasi.

b) Konteks Dialoguing

Konteks pengetahuan ini berupa interaksi tatap muka antar individu yang bersifat kolektif. Berbeda dengan konteks *originating*, pola interaksi ini tercipta dengan terencana dan lebih disadari oleh orang yang terlibat di dalamnya. Biasanya orang yang terlibat interaksi ini merupakan orang “terpilih”, gabungan dari pengetahuan dan kemampuan tertentu yang berbeda. Dalam tipe interaksi ini individu saling berbagi model mental dan keahlian, yang kemudian dikonversi menjadi istilah bersama dan diartikulasi dalam konsep. Proses konversi pengetahuan yang terjadi di dalam konteks interaksi ini didominasi modus eksternalisasi.

c) Konteks Systemizing

Tipe ini didefinisikan sebagai interaksi virtual dan bersifat kolektif. Proses konversi pengetahuan yang terjadi di dalam konteks interaksi ini didominasi modus kombinasi. Konteks ini lebih efektif jika didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi, seperti intranet, millis, database atau semacamnya.

d) Konteks Exercising

Interaksi yang bersifat individual dan virtual, di mana individu mewujudkan (*embody*) pengetahuan eksplisit yang dikomunikasikan melalui media virtual seperti manual atau program simulasi. Proses konversi pengetahuan yang terjadi di dalam konteks interaksi ini didominasi modus internalisasi.

Pola konteks interaksi digambarkan melalui bagan di bawah ini.

	<i>Individual</i>	<i>Collective</i>
	to	
<i>Face-to face</i>	<i>Originating</i>	<i>Dialoguing</i>
<i>from</i>		
<i>Virtual</i>	<i>Exercising</i>	<i>Systemizing</i>

Dari pemaparan tadi bisa dilihat bahwa komponen terpenting kreasi pengetahuan adalah proses berbagi pengetahuan antara individu yang terdapat di dalam organisasi. kegiatan berbagi pengetahuan berlangsung di dalam konteks interaksi di mana setiap proses interaksi akan menghasilkan pengetahuan baru baik dalam bentuk eksplisit maupun *tacit* melalui proses konversi pengetahuan. Dari pengetahuan baru itulah muncul inovasi bagi organisasi. Pengetahuan baru yang dihasilkan dari interaksi antar individu memungkinkan organisasi mengenali perubahan yang terjadi di dalam lingkungannya, dan secara kreatif menciptakan cara-cara baru untuk beradaptasi dalam bentuk inovasi-inovasi.

3.4. Tinjauan Penelitian Sebelumnya

Dari penelusuran yang telah peneliti lakukan dari jurnal dan tugas akhir yang bisa peneliti akses, terdapat cukup banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara manajemen pengetahuan dan perpustakaan. Priti Jain (2007) meneliti mengenai pemahaman pustakawan di Afrika timur dan selatan terhadap dimensi manajemen pengetahuan yang sering kali sulit dipisahkan dengan manajemen informasi, serta penerapannya di perpustakaan akademi. Dia menyimpulkan bahwa perpustakaan akademi di Afrika timur dan selatan masih berusaha memahami konsep manajemen pengetahuan, selain itu masih sangat minimnya perpustakaan yang menerapkan manajemen pengetahuan dalam kebijakannya. Maponya (2004) meneliti perpustakaan University of Natal

Pietermaritzburg, untuk mengetahui situasi pengetahuan di perpustakaan dan bagaimana pustakawan memberi nilai tambah terhadap aktivitas layanannya dengan menggunakan manajemen pengetahuan. Penelitian tersebut menemukan bahwa perpustakaan dihadapkan pada kondisi yang berubah, sehingga perpustakaan dituntut mampu memberikan layanan terbaik. Perpustakaan yang ada telah menerapkan beberapa dimensi manajemen pengetahuan, di sisi lain pustakawan menemui hambatan dalam mempraktekan manajemen pengetahuan. Sheng dan Sun (2007) dalam jurnal *Library Management* membuat penelitian berjudul *Developing Knowledge Innovation Culture in Libraries*. Mereka menunjukkan bagaimana perpustakaan dapat mengembangkan kultur inovasi pengetahuan di perpustakaan, di mana kultur dalam konteks ini berbeda dengan kultur perpustakaan tradisional. kultur inovasi pengetahuan di perpustakaan memiliki fungsi spesifik yang mencakup nilai, kebiasaan dan sistem institusional. Bertolak dari teori strukturasi yang dikemukakan Giddens, Dewiyana (2004) meneliti bagaimana Perpustakaan Universitas Indonesia sebagai agen menyesuaikan *rule/standard* seiring pergeseran paradigma dari manajemen informasi ke manajemen pengetahuan.

3.5. Kerangka Berpikir

Konsep-konsep yang diuraikan tadi membentuk kerangka berpikir peneliti dalam melakukan pendekatan terhadap fenomena inovasi di perpustakaan universitas, ditinjau dari manajemen pengetahuan.

Perpustakaan selalu dihadapkan pada kondisi yang menuntut perubahan. Untuk beradaptasi dengan perubahan, perpustakaan universitas perlu menghasilkan inovasi-inovasi agar keberadaannya tetap relevan dengan fungsi dan kebutuhan informasi masyarakat yang menjadi pemangku kepentingannya. Dari perspektif manajemen pengetahuan, menghasilkan inovasi berarti mengkreasi pengetahuan baru melalui proses berbagi pengetahuan atau interaksi antara individu. Selanjutnya peneliti menerangkan kerangka berpikir peneliti melalui bagan di bawah ini.

