

PENGARUH PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN (STUDI KASUS STT INDONESIA TANJUNGPINANG)

Dwi Nurul Huda
Mahasiswa S2 Amikom Yogyakarta
e-mail: dwi.nurulhuda@yahoo.com



Abstrak

Perpustakaan merupakan jantung ilmu sebab Perpustakaan menyediakan banyak pengetahuan dari segala bidang. Dalam suatu organisasi pendidikan seperti Perguruan Tinggi, kepemilikan Perpustakaan merupakan sarana wajib yang harus dimiliki dalam memenuhi kebutuhan pengetahuan baik dari Mahasiswa ataupun pengajar. Proses manajemen perpustakaan merupakan hal yang sangat penting dalam proses perjalanan menuju tujuan yang ingin dicapai. Penentuan atau pemilihan strategi yang baik dapat menentukan keberhasilan manajemen perpustakaan pada suatu organisasi. Salah satu cara mencapainya dapat dilakukan berdasarkan proses *knowledge management system* dimana *knowledge* yang dimiliki yang berkenaan dengan masalah yang dihadapi oleh perpustakaan dapat di tangkapkemudian di implementasikan kedalam bentuk sistem. Slims merupakan salah satu sistem yang dapat membantu dalam memaksimalkan layanan Perpustakaan dengan memanfaatkan penerapan *knowledge management system*. Paper ini akan mengevaluasi sejauh mana pengaruh penerapan *knowledge management system* terhadap kinerja layanan Perpustakaan pada STT Indonesia Tanjungpinang. Adapun metode penelitian yang dilakukan adalah dengan melakukan survey langsungkemudian melakukan wawancara terhadap pengguna fasilitas perpustakaan seperti pustakawan dan Mahasiswa. Hasilnya penerapan *knowledge management system* pada aplikasi Slims dapat membantu kinerja layanan Perpustakaan pada STT Indonesia Tanjungpinang.

Kata kunci—*knowledge management system*, slim, Perpustakaan

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan tempat berkumpulnya pengetahuan yang bersifat eksplisit. Dimana pengetahuan yang tersedia pada Perpustakaan kebanyakan merupakan pengetahuan yang sudah tersimpan atau terdokumentasi atau yang disebut sebagai *explicit knowledge*. Pengetahuan eksplisit merupakan suatu pengetahuan yang sudah didokumentasikan baik dalam bentuk *e-mail*, *voice mail*, gambar, ataupun dokumen baik itu berupa dokumen terstruktur maupun tidak terstruktur[1]. *Culture* suatu Perpustakaan biasanya akan mengikuti dari *culture* Perguruan Tinggi itu sendiri. Semakin maju Perguruan Tinggi tersebut, maka biasanya di ikuti dengan kemajuan Perpustakaan didalamnya. Berkembangnya suatu Perpustakaan tidak lepas dari adanya *knowledge management*, dimana beberapa pihak yang memberikan layanan dan menggunakan layanan Perpustakaan seperti *staff* dan Mahasiswa dapat melakukan transfer pengetahuan sesama pengguna lainnya.

Suatu pengetahuan selalu terikat kepada orang-orang dan divalidasi dalam konteks aplikasi[2]. Namun, secara umum pengetahuan pribadi tetap menjadi konsep dasar dari *tacit knowledge*. Perbedaan mendasar mengenai pengetahuan dibagi menjadi dua jenis yaitu *tacit* dan *explicit*. Pengetahuan eksplisit sendiri berasal dari pengetahuan tacit yang di olah sedemikian rupa, sehingga terdokumentasi dengan baik sedangkan pengetahuan tacit sendiri

merupakan suatu pengetahuan yang belum atau tidak terdokumentasikan, sehingga masih berada pada kepala kita . Menurut Michael Polanyi dalam buku *Personal Knowledge* dikutip dari *tacit knowledge making it explicit* [3] mengatakan bahwa pengetahuan tacit merupakan : “ *type of knowledge that is not captured by language or mathematics. Because of this elusive character, we can see it only by its action.*”

Perkembangan Perpustakaan selalu di dominasi oleh kebutuhan akan pengguna layanan yang semakin meningkat dan permasalahan yang semakin kompleks dalam proses layanan Perpustakaan. Contoh dasar adalah diberlakukannya jam buka dan tutup Perpustakaan yang membuat Mahasiswa merasa dibatasi waktunya untuk mengunjungi Perpustakaan walaupun hanya untuk mencari informasi mengenai judul buku. Padahal semestinya Perpustakaan dapat menyediakan informasi mengenai judul buku yang terdapat pada perpustakaan tersebut tiap waktu. Hal ini tentu saja dapat membuat penilaian layanan Perpustakaan menurun. Belum lagi Pengetahuan yang dimiliki Pustakawan masih sebatas *tacit knowledge*, sehingga dapat saja hilang ketika *knowledge* tersebut dibutuhkan.

Adanya peningkatan terhadap layanan Perpustakaan mendorong penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi didalamnya. Dimana *knowledge management* dapat membantu mengimprovisasi kebutuhan kedalam bentuk sistem. Pertukaran pengetahuan antara Pustakawan dengan Mahasiswa ataupun Dosen demi meningkatkan pelayanan Perpustakaan sangat penting. Pertukaran ini dapat dilakukan dengan melakukan pengelolaan *knowledge* yaitu dengan menghasilkan pengetahuan/*generate knowledge*, *capture knowledge*, menyusun hingga mentrasfer pengetahuan yang dimilikinya kepada orang lain.

Terdapat beberapa permasalahan yang seringkali terjadi pada proses pelayanan Perpustakaan di Perguruan Tinggi, sehingga mendorong penerapan *Knowledge Management System* diantaranya adalah :

1. Pengetahuan yang dimiliki dalam Perpustakaan biasanya masih bersifat *tacit knowledge*
2. Perlunya pemodelan sistem yang dapat meng*capture tacit knowledge* menjadi bentuk *explicit knowledge* pada permasalahan yang dihadapi dalam layanan Perpustakaan
3. Kesulitan dalam meng*capture* kebutuhan dari para *stakeholder*
4. Perlu adanya sistem yang dapat membantu meningkatkan produktifitas penyedia layanan
5. Perlu adanya sistem yang dapat membantu meningkatkan *sharing knowledge* atau *transfer knowledge* dalam kasus yang berkaitan dengan pelayanan Perpustakaan

2. TINJAUAN UMUM

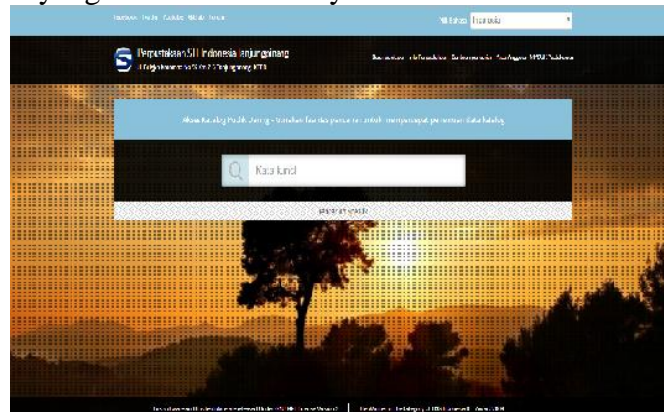
A. Knowledge Management

Knowledge Management System merupakan pemodelan sistem dari *knowledge management*, dimana *Knowledge Management System* merupakan sistem yang dapat membantu dalam memfasilitasi proses yang terjadi dalam *knowledge management*. *Knowledge Management System* dapat terbentuk dari *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Knowledge Management System* sendiri sangat penting dimiliki oleh suatu organisasi seperti yang dikatakan oleh Kimiz Dalkir dalam bukunya yang berjudul *Knowledge Management in Theory and Practice* bahwa : “*A knowledge management system is a virtual repository for relevant information which is critical to tasks performed daily by organizational knowledge workers*” [4]

B. SLiMS

Senayan Library Management System atau disingkat sebagai SLiMS merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk pengelolaan sistem perpustakaan (*library management system*). Aplikasi ini merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Depdiknas dengan memberikan

nama kode Senayan. Penamaan kode Senayan disebabkan karena awal dikembangkan di perpustakaan Depdiknas yang berlokasi di Senayan.



Gambar 1 Aplikasi SLiMS

Aplikasi SLiMS bersifat *multiplatform* sebab dapat berjalan banyak sistem operasi, sehingga memudahkan dalam pengaplikasian perangkat lunak ini seperti Windows dan Linux. Aplikasi ini menyediakan fitur yang lengkap dan telah digunakan oleh banyak perpustakaan baik dalam negeri maupun luar negeri yang memiliki koleksi buku banyak.

3. PEMBAHASAN

Penerapan *knowledge management* dalam Perpustakaan mampu menciptakan transfer pengetahuan antara departemen, seperti kepala Perpustakaan, Pustakawan, Kepala Pusat Komputer, Kabag keuangan dan bagian lainnya seperti berapa *cost* yang harus dikeluarkan ketika akan membangun suatu *knowledge* ke dalam bentuk sistem kemudian infrastruktur apa saja yang perlu dipersiapkan dalam menerapkan teknologi informasi pada suatu organisasi. Pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam bentuk sistem informasi pada Perpustakaan sebagai jembatan dalam membantu pelayanan Perpustakaan tidak terlepas dari strategi yang diambil pimpinan dalam mencapai keuntungan kompetitif berdasarkan penerapan *knowledge management system*. Pengaruh penerapan *knowledge management system* dalam suatu organisasi sendiri masih menjadi isu yang menarik untuk dibicarakan terutama bila dikaitkan dengan efek yang diperoleh yaitu dapat meningkatkan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Beberapa peneliti telah mengangkat judul mengenai *Knowledge Management* dengan Perpustakaan diantaranya adalah Priti Jain yang menjelaskan adanya hubungan antara *Knowledge Management*, kepemimpinan dan pembuat keputusan dalam kasus Perpustakaan Akademik. Dimana seluruh tingkatan dalam organisasi dapat menyatukan pengetahuan yang dimilikinya untuk membuat keputusan yang sesuai dengan kebutuhan pada Perpustakaan Akademik[5].

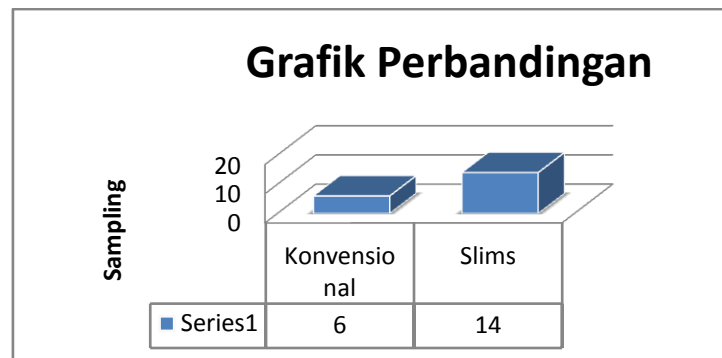
Selain itu terdapat pula penelitian lain berjudul *Knowledge management and new generation of libraries information services: A concepts* [6], Kumar menjelaskan bahwa generasi baru Perpustakaan adalah perpustakaan modern. Konsep penerapan *Knowledge Management* yang didukung oleh teknologi dan sistem dapat membantu meningkatkan efisiensi Perpustakaan. Pemodelan sistem dengan menerapkan *Knowledge Management System* dapat menjadi kunci dalam meningkatkan layanan Perpustakaan. Penggunaan sistem pada pengelolaan manajemen Perpustakaan dapat membantu mengakuisisi antara *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* yang dimiliki oleh Pustakawan. Perpustakaan dapat memainkan peranan penting dalam keberhasilan penerapan *knowledge management* dan memuaskan pengguna layanan Perpustakaan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Patil, Sudir S., bahwa:

“Library may play an important role in success of knowledge management for their organization. Libraries take care of tacit knowledge in a better way for their

successful working and satisfy their customers.” [7]

Slims merupakan salah satu bentuk hasil akuisi pengetahuan dari hasil penerapan proses *Knowledge Management*. Slims merupakan aplikasi *open source* berbasis *web* dimana para *stakeholder* dapat melakukan transfer pengetahuan kedalamnya. STT Indonesia Tanjungpinang merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang menggunakan aplikasi Slims untuk melakukan transfer pengetahuan kepada pengguna layanan Perpustakaan dalam lingkungan eksternal maupun internal. Para pengguna aplikasi ini tidak terbatas oleh waktu sebab dapat diakses dimanapun dan kapanpun selama infrastruktur yang dimiliki sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan. Pengetahuan yang disajikan didalamnya tergolong lengkap seperti bibliografi, proses peminjaman dan pengembalian buku, data anggota termasuk pendaftaran dan cetak kartu anggota hingga *report data*.

Penelitian mengenai pengaruh *Knowledge Management System* terhadap layanan Perpustakaan ini menggunakan metode *survey* dan wawancara yang dilakukan dengan mengambil *sampling* secara acak sejumlah 20 *sample* yang berasal dari lingkungan internal dan eksternal perpustakaan. Berdasarkan hasil uji *sampling* terhadap kepuasan layanan Perpustakaan diperoleh data perbandingan kepuasan layanan antara menggunakan cara konvensional dengan layanan yang menerapkan teknologi dan sistem (hasil penerapan dari KMS) sbb :



Gambar 2 Grafik perbandingan

Berdasarkan gambar grafik diatas diperoleh bahwa 6 pengguna layanan merasa cara konvensional lebih baik dibanding menggunakan sistem informasi. Hasil wawancara menyebutkan permasalahan yang seringkali dihadapi adalah *server down*, sehingga ketika akan mengakses aplikasi Slims mengalami kendala. Namun, terdapat 14 sampling merasa kinerja pelayanan Perpustakaan lebih baik dengan menggunakan aplikasi Slims. Kebanyakan berpendapat bahwa penerapan sistem informasi dengan memanfaatkan proses *Knowledge Management System* pada Perpustakaan dapat mengefisiensikan waktu layanan Perpustakaan.

3. PENUTUP

Penerapan *Knowledge Management System* pada Perpustakaan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif bagi Perguruan Tinggi. Slims adalah salah *tool* yang dapat digunakan oleh Perpustakaan dalam membantu meningkatkan pelayanan Perpustakaan. Berdasarkan pengujian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Slims dapat membantu pekerjaan pustakawan dalam melakukan pengelolaan Perpustakaan, sehingga lebih efisien
2. Membantu mengubah *tacit knowledge* ke bentuk *explicit knowledge* dengan membuatnya kedalam suatu sistem yaitu aplikasi Slims, sehingga pengetahuan yang dimiliki tidak akan hilang
3. Membantu melakukan proses transfer pengetahuan antar departement, sehingga dapat meningkatkan produktivitas para *stakeholder*

Adapun saran yang dapat disampaikan terhadap penerapan Slims dalam Perpustakaan STT Indonesia Tanjungpinang adalah masih terbatasnya transfer pengetahuan antara para pengguna layanan dengan kepala Pusat Komputer yaitu tentang pembenahan infrastruktur dalam mendukung penggunaan aplikasi Slims, seperti pembenahan terhadap *server*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]Laudon, Kenneth C. dan Laudon, Jane P., 2007, *Management Information System*, Prentice Hall, New Jersey diterjemahkan oleh Sungkono, Criswan dan Mahmudin, Eka P., Salemba Empat, Jakarta.
- [2] Mapoya, Pearl M., 2004, *Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal*, University of KwaZulu-Natal, Pietermaritzburg, South Africa
- [3] The London School Of Economic and Political Science, 2010, *Tacit Knowledge making to explicit*, www.lse.ac.uk/economicHistory/Research/facts/tacit.pdf , diakses tgl 10 April 2016.
- [4]Dalkir, Kimiz, 2010, *Knowledge Management In Theory and Pactice*, McGill University, Elsevier, USA
- [5] Jain, Priti, 2015, *Knowledge Management, Leadership and Decision Making: A Case of Academic Libraries*, Paper presented at: [IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa](#)
- [6] Kumar, Sharma Ajay, 2010, *Knowledge Management And New Generation Of libraries Information Service : A Concepts*, *International Journal of Library and Information Science* Vol. 1(2) pp. 024-030
- [7] Patil, Sudhir S., 2013, *Knowledge Management in libraries*, *International Journal of Digital Libraries and Knowledge Management*. Volume 3, Number 2 (2013), pp. 71-74