

# ***KNOWLEDGE MANAGEMENT* DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI**

**Haryanto**

UPT Perpustakaan UNS

E-mail : [Haryanto12370@gmail.com](mailto:Haryanto12370@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Knowledge management atau manajemen pengetahuan di perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu sistem yang diaplikasikan karena kebutuhan akan suatu sistem manajemen informasi. Dalam karya ilmiah ini menyajikan kajian singkat kinerja perpustakaan perguruan tinggi berkaitan dengan implementasi knowledge management di perpustakaan perguruan tinggi.

Pengkajian dilaksanakan secara deskriptif melalui kajian pustaka dan mengemukakan kinerja perpustakaan perguruan tinggi dalam knowledge manajemen.

Hasil analisis, Pengetahuan yang dikaji perpustakaan perguruan tinggi dalam kaitannya dengan knowledge management meliputi: Pengetahuan manajemen perpustakaan, Pengetahuan terkait studi pemustaka, Pengetahuan tentang koleksi perpustakaan serta informasi di dalamnya dan Pengetahuan tentang fasilitas dan teknologi perpustakaan yang tersedia. Perpustakaan perguruan tinggi perlu berfokus pada pengembangan kemampuan dinamis (*upgrade skills*) sumberdayanya, untuk mempertahankan keunggulan kompetitif mereka agar tetap relevan dalam jangka waktu yang lebih lama. Implementasi Knowledge Management lebih dari sekedar sebuah proyek, keberhasilan penerapan knowledge management membutuhkan pandangan jauh ke depan dan perencanaan.

**Keyword:** *Knowledge Management, college Library, Tacit, Eksplicit*

## **Abstract**

*Knowledge management in the college library is a system that is applied because of the need system for an information management. In this paper presents a brief study of the performance of university libraries related to the implementation of knowledge management in the college library.*

*The assessment was conducted descriptively through literature review and proposed the performance of university libraries in knowledge management.*

*The results of the analysis, The knowledge studied by the college libraries in relation to knowledge management include: Knowledge of library management, Knowledge related to the study of libraries, Knowledge of library collections as well as information in it and Knowledge of library facilities and technology available. The college libraries need to focus on developing their resource's upgraded skills, to maintain their competitive advantage to stay relevant for longer periods of time. Knowledge Management Implementation is more than just a project, the successful implementation of knowledge management requires foresight and planning*

Keyword: *Knowledge Management, college Library, Tacit, Eksplicit*

## **A. Latar Belakang**

Di abad informasi setiap orang harus dapat menemukan dan mencari informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>1</sup> Sehingga orang akan terus belajar mengembangkan pengetahuannya, Ilmu pengetahuan berkembang sejalan dengan perkembangan kebudayaan manusia yang berlangsung secara bertahap, evolutif. Pada dasarnya ilmu pengetahuan terbentuk pada awalnya karena rasa ingin tahu dalam diri manusia, rasa ingin tahu ini timbul karena tuntutan dan kebutuhan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan dasar tersebut menjadikan ilmu pengetahuan akan terus berkembang secara periodik tak terbatas mengikuti perkembangan jaman, namun layak untuk dijadikan kajian karena dalam perkembangan ilmu pengetahuan menjadikan peningkatan akan informasi yang dibutuhkan dan dikelola oleh manusia, sehingga menjadikan pusat informasi atau perpustakaan menyesuaikan dengan menyediakan informasi yang diperlukan serta meningkatkan sistem manajemennya. Pada dasarnya fungsi perpustakaan merupakan jembatan penghubung antara pengetahuan yang berupa informasi dan data dengan pemustaka atau *user*. Seiring perkembangan zaman, pertumbuhan arus data teknologi dan informasi tumbuh secara

---

<sup>1</sup> Mokmin Basri, Zawiyah M. Yusof, Nor Azan M. Zin, 2012, Information Policy: The Diminishing Role of Library, *International Journal of Humanities and Social Science Vol. 2 No. 19 [Special Issue – October 2012] p 319*

signifikan dalam ukuran jumlah dan media yang bervariasi, yang kemudian memerlukan suatu sistem manajemen tersendiri yaitu *Knowledge Management*.

Dalam dunia perpustakaan, jenis perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang sangat cepat perkembangannya terutama dalam hal koleksinya hal ini disebabkan dalam perguruan tinggi menerapkan sistem pembelajaran mandiri sehingga mahasiswa berhak belajar dengan *multi resources* sehingga tinggi permintaan informasi yang up to date, sehingga mau tidak mau perpustakaan harus mengikuti trend informasi tersebut dengan menyediakan berbagai resources untuk pemustakanya. Informasi yang dikelola perpustakaan perguruan tinggi akan terus memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan suatu perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi telah menjadi tempat utama untuk penyimpanan, pengorganisasian, pusat akses, distribusi dan penggunaan informasi yang berkualitas.<sup>2</sup> Kebutuhan informasi yang terus tumbuh berkembang menuntut perpustakaan harus bekerja ekstra dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya. Fungsi konvensional perpustakaan perguruan tinggi di antaranya mengumpulkan, memproses, menyebarkan, menyimpan dan memanfaatkan informasi serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Fungsi perguruan tinggi meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat merupakan wujud upaya pengembangan pengetahuan keilmuan secara berkelanjutan. Pengetahuan yang didokumentasikan dalam berbagai media perlu dikelola dengan baik dan mendukung temu kembali informasi, karena tanpa manajemen yang baik, berbagai bidang keilmuan yang telah dikembangkan akan sia-sia karena tidak terdokumentasi sehingga terputus keberlanjutannya untuk dilakukan pengembangannya, untuk itu tugas perpustakaan di perguruan tinggi dalam manajemen pengetahuan untuk mendukung perguruan tinggi dalam melaksanakan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Mengingat pentingnya pengelolaan pengetahuan dalam pusat informasi di perpustakaan perguruan tinggi, maka perlu dikaji bagaimanakah perpustakaan perguruan tinggi dalam manajemen pengatahuannya.

---

<sup>2</sup> Peter Ingwersen. "The Role of Libraries and Librarians in. Organising Digital Information", *Libri Journal*, 1999, vol 49, hal. 11–15.

Beberapa hal yang mendasari pentingnya manajemen pengetahuan di perpustakaan perguruan tinggi diantaranya: pengetahuan menjadi sumber strategis dan menentukan kualitas dari sebuah organisasi terutama pusat informasi universitas yaitu perpustakaan, ancaman terpinggirkan atau kalah oleh layanan informasi berbasis internet, oleh keinginan perpustakaan perguruan tinggi dalam memberikan layanan yang profesional, efisiensi, Produk dan layanan semakin kompleks dan menuntut ketrampilan dan kompetensi baru, kemajuan teknologi.

Berdasarkan berbagai hal yang dikemukakan di atas, penulis akan menganalisis secara deskriptif dan mengemukakan kinerja perpustakaan perguruan tinggi dalam manajemen pengetahuan melalui kajian pustaka.

## **B. Pembahasan**

Dalam pengelolaan perpustakaan perpustakaan di perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tujuan mengumpulkan dan menyebarkan informasi untuk mendukung tujuan dari institusi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.<sup>3</sup> Dengan berbagai fungsi tersebut menjadikan Perpustakaan Perguruan tinggi sangat diperlukan untuk riset, pengajaran dan pembelajaran.<sup>4</sup> Dalam memberikan layanan, perpustakaan Perguruan Tinggi mempunyai tujuan utama menyediakan berbagai sumber informasi baik tercetak maupun digital.<sup>5</sup> Dengan berbagai peran yang krusial tersebut perpustakaan perguruan tinggi secara tidak langsung melaksanakan tugasnya sebagai intitusi yang melaksanakan *Knowledge Management* .

Instilah *Knowledge Management* menjadi populer dalam dunia bisnis pada abad ke 20. Dunia bisnis yang pertama kali mengetahui pentingnya pengetahuan dalam era ekonomi global. Dalam dunia ekonomi, pengetahuan memegang penting peranan untuk keberhasilan dan memenangkan persaingan. Penerapan *Knowledge Management* telah tersebar merata di berbagai bidang organisasi

---

<sup>3</sup> P. Bryan Heidord, “*The Emerging Role of Libraries in Data Curation and E-science*”, Journal of Library Administration, 2011 hal 663.

<sup>4</sup> A. Ridwan Siregar, “*Perluasan Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi*”, Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Juni 2008 Vol.4, No.1, hal .7.

<sup>5</sup> A.A. Maidabino, A.N. Zainab, “*Collection security management at university libraries: assessment of its implementation status*”, Malaysian Journal of Library & Information Science, Vol.16, no.1, April 2011, hal .16.

pemerintah dan swasta yaitu bidang penelitian dan Pengembangan, universitas dan pusat pengelola informasi atau perpustakaan.

Konsep Knowledge Management di perpustakaan sebagai metode pengelolaan pengetahuan yang terdiri multi informasi menuntut perubahan dari manajemen konvensional menuju manajemen modern. Perpustakaan perguruan tinggi dengan fungsi konvensional untuk mengumpulkan, mengolah, menyebarkan, menyimpan dan memanfaatkan informasi untuk memberikan layanan kepada penggunaannya sekarang perlu memperbaiki layanan yang diberikan kepada pemustaka dengan menjadi organisasi pembelajaran yang meningkatkan proses pengelolaan pengetahuan dan inovasi. *Skills* pustakawan perlu perlu terus *diupgrade* melalui peningkatan keterampilan dan pengetahuan baru untuk mendukung perubahan tersebut. Menurut Foo (2002) mengemukakan bahwa pustakawan perguruan tinggi sebagai *manager* pengetahuan perlu berperan aktif dalam mencari solusi inovatif terhadap isu-isu terbaru.<sup>6</sup>

Pada awal tahun 1965, Peter Drucker (1993) mengemukakan bahwa "Pengetahuan" akan menggantikan tanah, tenaga kerja, mesin modal dan lain-lain untuk menjadi sumber utama produksi.<sup>7</sup> Pada tahun 1991, Ikujiro Nonaka (1991) mengajukan konsep pengetahuan Tacit dan Eksplicit.<sup>8</sup> Dengan lahirnya pengetahuan ekonomi berbasis pengetahuan telah direalisasikan sebagai faktor penentu baru keunggulan kompetitif. Pengetahuan organisasi diakui sebagai sumber keunggulan kompetitif yang signifikan di seluruh dunia dalam dunia bisnis. Mengelola pengetahuan merupakan suatu kegiatan yang penting yang merupakan dasar bagi keberhasilan ekonomi baru.<sup>9</sup> Tidak diragukan lagi, Knowledge Management telah menjadi fenomena yang paling penting bagi sebagian besar ekonomi dunia dalam beberapa dekade terakhir. Jenis Pengetahuan Dalam *Knowledge Management*.<sup>10</sup>

---

<sup>66</sup> Foo, S., Chaudhry, A. S., Majid, S. M. and Logan, E. (2002). Academic libraries in transition: challenges ahead. Proceedings of the world library summit, Singapore: 22-26.

<sup>7</sup> Drucker, Peter. (1993). Post-capitalism society. Oxford, Great Britane: Butterworth-Heinmann

<sup>8</sup> Nonaka, Ikujiro. (1991). The Knowledge-creating Company. *Harvard Business Review* (Nov. – Dec. 1991), 96-99

<sup>9</sup> Nonaka, Ikujiro. (1991). The Knowledge-creating Company. *Harvard Business Review* (Nov. – Dec. 1991), 96-99

<sup>10</sup> Yusup, Pawit M. 2012. *Perspektif Manajemen Pengetahuan, Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Jakarta : Rajawali Pers

1. Pengetahuan Eksplisit yaitu jenis pengetahuan yang dapat diproses dengan sistem informasi dapat dikodifikasikan dan Dicatat, dapat diarsipkan dan dilindungi. Contoh: manual, buku, laporan, dokumen, surat, file-file elektronik.
2. Pengetahuan Tacit yaitu Jenis pengetahuan berupa pikiran, tidak diwujudkan atau didokumentasikan. Contoh: gagasan, persepsi, cara berpikir, wawasan, keahlian/kemahiran.

Pengetahuan eksplisit dan tacit saling bertautan dalam proses manajemen pengetahuan sehingga yang menjadi kunci utama dalam *knowledge management* adalah berbagi pengetahuan yang ada serta pengetahuan untuk inovasi. Thomas H. Davenport (1999) menetapkan sepuluh (10) prinsip Knowledge Management sebagai berikut:<sup>11</sup>

1. Knowledge Management membutuhkan biaya yang besar atau mahal
2. Knowledge Management yang efektif membutuhkan solusi *hybrid* atau gabungan antara melibatkan manusia dan teknologi.
3. Knowledge Management sangat politis.
4. Knowledge Management membutuhkan manajer pengetahuan atau SDM bidang informasi.
5. Knowledge Management lebih banyak mendapatkan keuntungan dengan mengetahui peta pengetahuan.
6. Berbagi dan menggunakan pengetahuan seringkali tindakan tidak wajar.
7. Knowledge Management akan memperbaiki proses kerja pengetahuan.
8. Akses terhadap pengetahuan hanyalah permulaan.
9. Knowledge Management selalu berkelanjutan
10. Knowledge Management memerlukan kontrak pengetahuan.

Dengan berbagai prinsip tersebut di atas menjadikan *knowledge management* sebagai suatu upaya yang berkesinambungan dalam manajemen pengetahuan. Dengan *knowledge management* membuat pengetahuan tertata setelah melalui berbagai proses manajemen, sehingga akan memudahkan dan mendukung pengembangan pengetahuan di perguruan tinggi secara berkelanjutan.

Sebagai pusat informasi di perguruan tinggi, pengetahuan dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari:

---

<sup>11</sup> Davenport, T.H. (1999). Knowledge management and the broader firm: strategy, advantage and performance. In Liebowitz, J. (ed.). Knowledge management handbook, Boca, Raton: CRC press: 2-1 to 2-11.

1. Pengetahuan tentang manajemen perpustakaan
2. Pengetahuan terkait pemustaka
3. Pengetahuan tentang koleksi yang ada di perpustakaan
4. Pengetahuan tentang fasilitas dan teknologi yang digunakan perpustakaan

Dari berbagai jenis pengetahuan diatas menunjukkan berbagai pengetahuan yang ada di perpustakaan secara umum, dalam manajemen pengetahuan, perpustakaan tidak akan bisa lepas dari teknologi, teknologi digunakan untuk manajemen informasi mulai dari pengolahan informasi, temu kembali informasi serta disseminasi informasi. Dengan berbagai guna tersebut menjadikan informasi dapat dengan mudah di dayagunakan oleh pemustaka menjadi pengetahuan, dengan manajemen pengetahuan diharapkan pengetahuan akan sistematis sehingga memudahkan akademisi dalam pengembangannya.

Tujuan utama *knowledge management* di perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

1. Mendorong pengumpulan, pengolahan, penyimpanan serta disseminasi pengetahuan.
2. Mempromosikan penelitian ilmiah.
3. Mempromosikan hubungan antara perpustakaan dan pengguna
4. Melindungi hak kekayaan intelektual di era IT
5. Menciptakan repositori pengetahuan dan mengelola pengetahuan sebagai aset.
6. Mengelola nilai pengetahuan dan meningkatkan penelitian yang efektif:

Pelaksanaan *knowledge management* dalam perpustakaan perguruan tinggi dilaksanakan melalui pengumpulan berbagai bahan pustaka yang merupakan informasi yang diperlukan oleh pemustaka, pengumpulan dapat dilakukan melalui berbagai proses kegiatan pengadaan pada umumnya, setelah bahan pustaka tersedia kemudian proses manajemen dilakukan meliputi pengolahan koleksi dengan tujuan memberikan identitas sehingga mempermudah dalam temu kembali informasi. Setelah proses dilakukan, bahan pustaka dilakukan penyimpanan dengan sistem tertentu sehingga memudahkan dalam mengakses pengetahuan. Bahan pustaka yang telah tersimpan agar lebih optimal dalam pemanfaatannya perlu dilakukan promosi atau usaha memberikan informasi kepada user sehingga user mengetahui dan mendayagunakan ketika memerlukan. Dengan suatu bentuk hubungan antara manager pengetahuan dan konsumen pengetahuan

membuat perpustakaan dan pemustaka terbentuk hubungan yang saling membutuhkan. Kegiatan yang dilakukan perpustakaan tersebut dapat lebih optimal mensupport user dengan membuat repository sehingga pengetahuan yang dapat diakses oleh pemustaka tidak terbatas ruang dan waktu.

Dengan berbagai kegiatan dengan prinsip *knowledge management* tersebut akan menghasilkan manfaat yang lebih optimal terhadap pengetahuan atau informasi serta kinerja pusat informasi seperti perpustakaan, diantaranya: penggunaan sumber daya manusia dan sumberdaya barang lebih efisien, kualitas informasi yang lebih baik dan up to date, terbuka kesempatan berkolaborasi dengan stakeholder perguruan tinggi, Keterlibatan dan interaksi pengguna lebih banyak, baik dengan pengguna internal maupun pengguna eksternal.

Knowledge Management dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi sebuah organisasi informasi seperti perpustakaan melalui :

1. Menciptakan produk informasi dan layanan baru
2. Membantu mereka menerapkan strategi baru dalam berbagai pendayagunaan koleksi serta keterbaruan informasi
3. Membantu mereka menerapkan efisiensi namun tetap berorientasi pada hasil yang optimal.

Perpustakaan perguruan tinggi perlu berfokus pada pengembangan kemampuan dinamis (*upgrade skills*) bukan hanya kemampuan inti, untuk mempertahankan keunggulan kompetitif mereka agar tetap relevan dalam jangka waktu yang lebih lama. Implementasi Knowledge Management lebih dari sekedar sebuah proyek, keberhasilan penerapan knowledge management membutuhkan pandangan jauh ke depan dan perencanaan. Pengorganisasian pengetahuan melibatkan pustakawan, merekalah yang tidak hanya terlibat, tetapi juga secara aktif memelopori, inisiatif pengelolaan pengetahuan.<sup>12</sup> Berdasarkan hal tersebut sumberdaya manusia di perpustakaan atau pustakawan merupakan faktor penting dalam *knowledge management* di perpustakaan, karena keberhasilan perpustakaan perguruan tinggi bergantung pada kemampuan dan keterampilan stafnya untuk melayani kebutuhan masyarakat akademik secara lebih efisien dan efektif. Teng dan

---

<sup>12</sup> Gandhi, S. (2004). Knowledge management and reference services. *The journal of Academic librarianship*. Vol.30 (5), 368-381

Hawamdeh(2002) mengidentifikasi keterampilan yang dibutuhkan oleh profesional informasi di lingkungan berbasis pengetahuan:<sup>13</sup>

1. Literasi *Technology Information*, melalui *upgrade skills* pustakawan
2. Pikiran yang tajam dan analitis sebagai *subject analysis*
3. Inovasi dan bertanya, yaitu mampu menciptakan berbagai keterbaruan kemasan informasi dengan tanpa merubah makna
4. Mengaktifkan penciptaan pengetahuan, arus dan komunikasi dalam organisasi dan antara staf dan publik melalui studi pemustaka

Menerapkan *Knowledge Management* memerlukan perubahan perilaku dan pola pikir profesional yang bekerja di perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi dihadapkan pada pemustaka yang aktif, sistem belajar yang menuntut informasi yang *up to date* serta menangani berbagai sumbyek informasi dari berbagai lintas keilmuan menjadikan perpustakaan perguruan tinggi harus kuat dalam aplikasi manajemen pengetahuannya. *Knowledge Management* merupakan pengetahuan dalam aplikasinya memerlukan *skills*. Oleh karena itu, penting bagi pustakawan perguruan tinggi untuk memperbarui keterampilan mereka secara berkelanjutan. Saat ini perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai pengelola serta diseminasi informasi melainkan juga sebagai produsen informasi, sebagai produsen informasi, sumberdaya manusia merupakan hal pokok yang harus dipersiapkan perpustakaan perguruan tinggi yang bertugas meramu kumpulan informasi menjadi informasi baru yang dapat digunakan untuk pengembangan pengetahuan, untuk itu penting adanya profesi pustakawan di perguruan tinggi mempunyai spesialisasi sesuai bidang kepakaran ilmu masing masing sehingga dapat fokus mengelompokkan informasi sejenis yang akan digunakan akademisi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.

### C. Kesimpulan

Knowledge management di perpustakaan perguruan tinggi meliputi manajemen pengetahuan tentang pengoperasian perpustakaan, Pengetahuan terkait pemustaka, Pengetahuan tentang koleksi perpustakaan dan Pengetahuan tentang fasilitas dan teknologi

---

<sup>13</sup> Teng,S. and Hawamden, S.(2002). *Knowledge management in public libraries*. ASLIB Proceedings.vol.54 (3), 188-197

perpustakaan yang digunakan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan tempat dimana manajemen pengetahuan diaplikasikan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta melakukan manajemen pengetahuan agar dapat mendukung kinerja organisasi dalam memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna. Bagaimanapun penerapan *Knowledge Management* memerlukan proses dan evaluasi, keberhasilannya sangat bergantung pada budaya organisasi, untuk itu hal ini juga memerlukan pendekatan holistik dan multidisiplin untuk meningkatkan proses manajemen pengetahuan agar pustakawan dapat berperan sentral sebagai pemain terdepan dalam manajemen pengetahuan. Perpustakaan perguruan tinggi perlu berfokus pada pengembangan kemampuan dinamis (*upgrade skills*) sumberdayanya, untuk mempertahankan keunggulan kompetitif mereka agar tetap relevan dalam jangka waktu yang lebih lama. Implementasi Knowledge Management lebih dari sekedar sebuah proyek, keberhasilan penerapan knowledge management membutuhkan pandangan jauh ke depan dan perencanaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Maidabino, A.N. Zainab, “*Collection security management at university libraries: assessment of its implementation status*”, *Malaysian Journal of Library & Information Science*, Vol.16, no.1, April 2011, hal .16.
- Davenport, T.H. (1999). Knowledge management and the broader firm: strategy, advantage and performance. In Liebowitz, J. (ed.). *Knowledge management handbook*, Boca, Raton: CRC press: 2-1 to 2-11.
- Drucker, Peter. (1993). *Post-capitalism society*. Oxford, Great Britane: Butterworth-Heinmann
- Foo, S., Chaudhry, A. S., Majid, S. M. and Logan, E. (2002). *Academic libraries in transition: challenges ahead*. *Proceedings of the world library summit*, Singapore: 22-26.
- Gandhi, S. (2004). Knowledge management and reference services. *The journal of Academic librarianship*. Vol.30 (5), 368-381

- Mokmin Basri, Zawiyah M. Yusof, Nor Azan M. Zin, 2012, Information Policy: The Diminishing Role of Library, *International Journal of Humanities and Social Science Vol. 2 No. 19 [Special Issue – October 2012]* p 319
- Nonaka, Ikujiro. (1991). The Knowledge-creating Company. *Harvard Business Review* (Nov. – Dec. 1991), 96-99
- Peter Ingwersen. “*The Role of Libraries and Librarians in Organising Digital Information*”, *Libri Journal*, 1999, vol 49, hal. 11–15.
- P. Bryan Heidord, “*The Emerging Role of Libraries in Data Curation and E-science*”, *Journal of Library Administration*, 2011 hal 663.
- Ridwan Siregar, “*Perluasan Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi*”, *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Juni 2008 Vol.4, No.1, hal .7.
- Yusup, Pawit M. 2012. *Perspektif Manajemen Pengetahuan, Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Jakarta : Rajawali Pers