

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan kerja dapat menjadi titik penting bagi perusahaan, organisasi, institusi dan bahkan perpustakaan perguruan tinggi untuk mendukung pembelajaran berkelanjutan sumber daya manusia yang dimiliki. Berbagai strategi dapat dilakukan oleh perusahaan, organisasi, institusi bahkan perpustakaan perguruan tinggi untuk dapat memuaskan sumber daya manusia, salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan *knowledge management*. Penerapan *knowledge management* dapat meningkatkan efektifitas operasional perpustakaan seperti akses penemuan informasi dan pengetahuan untuk kemajuan pengembangan berbagi pengetahuan antar pustakawan (Koloniari & Fassoilis, 2017). Penerapan dari *knowledge management* diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan kerja staf organisasi perpustakaan khususnya pada staf perpustakaan universitas bina nusantara.

Knowledge management sendiri merupakan kegiatan gabungan dari kumpulan orang-orang yang berasal dari organisasi, perusahaan, institusi, teknologi, struktur organisasi yang bertujuan untuk menambah *value* bagi tempat kerjanya melalui penggunaan kembali pengetahuan dan lahirnya inovasi baru, koordinasi dari komponen-komponen tersebut dicapai melalui pembuatan, berbagi, serta mengimplementasikan pengetahuan yang berharga. *Tacit knowledge* terkadang sulit untuk diartikulasikan menjadi teks ataupun gambar karena masih ada didalam benak otak manusia. Sedangkan *explicit knowledge* merupakan pengetahuan yang dapat diekspresikan serta diakses kembali karena sudah menjadi bentuk fisik seperti buku, laporan hasil rapat, dan lain sebagainya, perspektif lain tentang explicit knowledge adalah sebuah produk akhir dari proses tacit knowledge ke explicit knowledge (Dalkir, 2005).

Hadirnya *knowledge management* memberikan dampak yang positif bagi perusahaan, organisasi hingga institusi seperti mendorong pembelajaran secara berkelanjutan (Dalkir, 2005). Hal positif lain yang dapat dirasakan ketika organisasi, perusahaan, institusi dengan adanya pembelajaran secara berkelanjutan maka pekerja dapat merasakan kepuasan ketika ia sedang melakukan pekerjaan yang diberikan.

Kepuasan kerja dapat dikatakan faktor yang penting bagi perusahaan, organisasi, institusi, hingga perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Grant *et al* (2007) kepuasan kerja berkaitan dengan kesejahteraan karyawan dimana mencakup kualitas keseluruhan dari pengalaman dan fungsi karyawan di tempat kerja pada tiga dimensi yakni psikologis, fisik dan sosial. Sedangkan menurut Kianto *et al* (2016) Kepuasan kerja adalah sikap umum di antara pekerja yang menggabungkan perasaan mereka terkait kondisi kerja, kontrol kerja, promosi terkait pekerjaan, hubungan sosial antar karyawan di tempat kerja, pengakuan dari orang lain dimana kepuasan kerja merupakan akumulasi dari sentimen yang berhubungan dengan pekerjaan yang diemban dan dilakukan. Pendapat lain menurut Hart (2010) terkait kepuasan kerja digambarkan dari reaksi emosional dari pekerjaan mereka sebagai pustakawan. Berdasarkan uraian pendapat peneliti tersebut dapat dikatakan tidak adanya kepuasan kerja memungkinkan adanya penurunan kinerja pekerja dari perusahaan, organisasi, institusi maupun perpustakaan perguruan tinggi serta upaya yang dapat dilakukan terkait hal ini ialah pentingnya penekanan dari *knowledge management*.

Dalkir (2005) mengemukakan pentingnya penekanan implementasi dari *knowledge management & knowledge sharing* karena adanya fenomena “*corporate amnesia*” dimana seorang pekerja dari suatu organisasi/perusahaan merasa tidak terampil dan tidak memiliki pengetahuan yang mumpuni yang disebabkan tidak adanya *transfer knowledge* atau *sharing knowledge* yang tidak dieksplisitkan oleh pekerja sebelumnya. Tentunya perusahaan, organisasi, institusi bahkan perpustakaan perguruan tinggi tidak menginginkan hal itu terjadi karena dapat menghambat kepuasan kerja sumberdaya manusia yang ada didalamnya. Lanjutnya adanya teknologi yang sudah berkembang membuat organisasi lebih “terkoneksi” satu sama lain dimana para staf diharapkan aktif setiap saat dalam kurung waktu hitungan menit bukan hitungan minggu lagi. Berdasarkan ungkapan tersebut dapat dikatakan apabila organisasi mengatur pengetahuan lebih baik maka dapat menjadi keuntungan dan kepuasan tersendiri bagi staf/pekerja karena permasalahan pekerjaan yang terjadi antar staf lebih mudah untuk diselesaikan.

Knowledge management menjadi hal yang menguntungkan bilamana diterapkan dengan baik dan bijak. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Trivellas *et al* (2015) yang membahas terkait *knowledge management* dengan lokasi penelitian di kantor firma akuntansi berlokasi pada *central greece* yang sudah menerapkan *knowledge management* dengan pekerja akuntan sebagai responden penelitian dimana didapatkan signifikansi secara positif *knowledge*

management dengan kepuasan kerja pegawai didalamnya. Penelitian tersebut menjadi salah satu contoh mengapa hadirnya implementasi penerapan dari *knowledge management* diharapkan mampu untuk memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai yang berada pada perusahaan, institusi, hingga organisasi.

Kilas balik 10 tahun terakhir penelitian terkait *knowledge management* kian populer di kalangan peneliti. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Kianto, Valhalla, dan Hilman (2016) dengan lokasi penelitian lima tempat sektor publik yang ada di negara Finlandia serta menguraikan lima aspek penting *knowledge management* terhadap kepuasan kerja yakni *knowledge retention* yang merupakan kontinuitas dan pelestarian kembali pengetahuan dengan tujuan pengetahuan agar tetap berlanjut, *codification* yang merupakan proses penyusunan dan penyimpanan hasil pengetahuan, *creation* yang merupakan proses penyusunan dan penyimpanan hasil pengetahuan, *sharing* yang merupakan kegiatan berbagi dan membagikan pengetahuan, dan yang terakhir *knowledge acquisition* yang merupakan akuisisi pengetahuan yang dapat berasal dari pengalaman seorang praktisi atau ahli dimana didapati tiga dari kelima aspek tersebut berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja pegawai sektor publik tersebut. Aspek yang memiliki dampak positif yakni *knowledge sharing*, *codification* dan *retention*, serta kerangka berpikir yang dikemukakan oleh Kianto, Vanhala, dan Heilmann pula yang menjadi teori utama pada penelitian ini.

Penerapan dari *knowledge management* tak hanya dapat diterapkan pada sektor publik saja namun dapat diterapkan pada sektor perbankan. Penelitian yang dilakukan Oleh El-Chaarani & El-Abiad (2020) membahas terkait pengaruh dari *knowledge management* terhadap kepuasan kerja pegawai bank di negara Lebanon menggunakan teori utama yang diutarakan oleh Kianto, Valhalla & Heilmann (2016), dengan total 235 responden penelitian yang memiliki latar belakang pegawai bank mendapatkan hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya bahwasanya hanya *knowledge codification* saja yang tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai bank tersebut. Artinya variabel lain dari *knowledge management* yakni *knowledge acquisition*, *sharing*, *creation*, dan *retention* memiliki pengaruh parsial secara positif terhadap kepuasan kerja pegawai bank tersebut.

Di Indonesia sendiri perusahaan, organisasi, serta institusi mulai menerapkan *knowledge management* sebagai salah satu program untuk memenuhi kepuasan dari sumber daya manusia

yang dimiliki. Hal ini dapat dikatakan demikian karena adanya penelitian terkait yang diteliti oleh Prabowo (2016) dengan lokasi penelitian pada *chevron geothermal* dan sampel pekerja dari 84 pekerja *chevron geothermal* dengan menggunakan metode pengambilan sampel *proporsional sampling* pada penelitian yang dilakukan *knowledge management* berpengaruh terhadap kepuasan kerja para karyawannya dengan persentase nilai 48% yang artinya pegawai merasa puas dengan penerapan *knowledge management*.

Penelitian lain terkait *knowledge management* yang menggunakan teori utama dari Kianto, Vanhala & Heilmann (2016) diteliti oleh Restorini (2019) dengan 78 responden penelitian pegawai PT Semen Indonesia menggunakan teknik pengambilan sampel *proportional sampling* dimana PT Semen Indonesia sudah memiliki divisi khusus untuk mengelola pengetahuan atau *knowledge management* yang bernama *bureau of knowledge management* yang sudah hadir sejak tahun 2014 didapati bahwasanya keseluruhan dari variabel *knowledge management* terhadap kepuasan kerja seperti *knowledge retention*, *codification*, *creation*, *sharing*, dan *knowledge acquisition* memiliki pengaruh yang sangat positif baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan kerja pegawai. Pada tahun yang sama penelitian terkait salah satu variabel *knowledge management* yakni *knowledge sharing* diteliti oleh Renaldy (2019) yang membahas terkait *knowledge sharing* antar staf di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. PLN di lokasi kabupaten Sidoarjo dimana adanya program *Code of Conduct* yang dijalani setiap hari senin pagi dengan teknik pengambilan sampel *total sampling* berjumlah 70 Responden dimana 89% responden merasa setuju dengan adanya kegiatan *knowledge sharing* mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan yang diembankan.

Seiring dengan perkembangan zaman penerapan *knowledge management* selain pada perusahaan dan organisasi *knowledge management* juga diterapkan untuk memenuhi kepuasan kerja para staf di perpustakaan. Hal tersebut dikarenakan staf perpustakaan dapat dikatakan sebagai *knowledge worker* dimana mereka turut berkontribusi mencurahkan pengetahuan yang mereka miliki untuk keberlangsungan organisasi perpustakaan, menurut Davenport (2005) *knowledge worker* seharusnya mampu untuk membuat produk serta layanan pada organisasi khususnya menyusun strategi untuk keberlangsungan organisasi. Tentunya ketika para staf turut berkontribusi dalam hal tersebut pihak perpustakaan harusnya turut andil dalam memuaskan hasrat bekerja

mereka salah satu cara agar staf perpustakaan dapat merasakan kepuasan kerja yakni dengan menerapkan *knowledge management*.

Penelitian terhadap *knowledge management* pada kepuasan kerja staf perpustakaan dilakukan oleh Ul Husna & Ahmad (2021) yang meneliti terkait *knowledge management* dan kepuasan kerja pada 185 responden penelitian dari beberapa perpustakaan universitas yakni 147 (79,5%) berasal dari staf perpustakaan universitas publik, 38 (20.5%) berasal dari universitas non publik di Pakistan dengan variabel penelitian terkait *knowledge management* yakni *acquisition, retention, codification, creation* dan *sharing* secara parsial dan simultan memiliki dampak signifikansi secara positif terhadap kepuasan kerja staf pada perpustakaan universitas Punjab di Pakistan. Pada ilmu informasi dan perpustakaan kepuasan kerja digambarkan dari reaksi emosional dari pekerjaan mereka sebagai pustakawan (Hart, 2010).

Penelitian serupa terkait pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan pada perpustakaan universitas teknologi MARA di negara Malaysia diteliti oleh Hussin & Mokhtar (2018) dengan menggunakan variabel *knowledge management* yakni *knowledge retention, creation, sharing, knowledge acquisition* menemukan kegiatan dari manajemen pengetahuan mampu untuk mempengaruhi kepuasan kerja pada staf di perpustakaan universitas MARA namun penelitian ini pula menemukan bahwasanya salah satu variabel *knowledge management* yakni *knowledge creation* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan berbeda dengan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, *knowledge creation* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja dikarenakan minimnya dukungan serta pemberian penghargaan terhadap staf dari manajemen perpustakaan mengenai *knowledge creation*.

Penelitian lain yang berhubungan dengan penerapan *knowledge management* terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan diteliti oleh Khoualdi & Saleh (2015). Pada penelitian yang telah disebutkan meneliti terkait dampak dari penerapan *knowledge management* terhadap *job satisfaction* pada staf perpustakaan universitas publik di negara Saudi Arabia yakni Universitas King Saud, Universitas King Abdul Aziz, Universitas King Faisal, Universitas King Khalid, serta universitas Taibah. Penelitian ini menggunakan *knowledge management* yang terdiri dari *knowledge capture, discovery, application*, dan *sharing* sebagai variabel bebas dimana keseluruhan variabel tersebut parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan universitas publik di negara Saudi Arabia.

Di Indonesia sendiri penerapan salah satu variabel *knowledge management* yakni *knowledge sharing* di perpustakaan perguruan tinggi sudah pernah diteliti oleh Sari (2013) pada penelitian tersebut membahas tentang pengaruh *enabler* pada kegiatan *knowledge sharing* terhadap hasil dari kerja atau kinerja pegawai perpustakaan di salah satu perguruan tinggi di Surabaya yakni ITS. Pada penelitian tersebut ditemukan pengaruh *enabler* secara simultan pada kegiatan *knowledge sharing* sedangkan pada uji tes secara parsial dari kelima variabel hanya satu variabel yakni *coaching* yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai perpustakaan, namun pada penelitian tersebut berfokus kepada kinerja pegawai staf perpustakaan dan tidak membahas tentang kepuasan kerja yang dirasakan oleh staf perpustakaan.

Pada tahun yang sama Anna (2013) meneliti terkait penerapan strategi *knowledge sharing* di perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya, penelitian tersebut dilakukan pada lima (5) perpustakaan perguruan tinggi yakni perpustakaan ITS, UBAYA, UNAIR, UK Petra, STIE Perbanas namun pada penelitian tersebut bersifat deskriptif dan tidak menjelaskan adanya pengaruh dari *knowledge management* terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan. Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi yang secara eksplisit benar-benar menerapkan *knowledge management* adalah perpustakaan Universitas Bina Nusantara atau biasa dikenal dengan Bina Nusantara *Library & Knowledge centre* (LKC).

Universitas Bina Nusantara atau biasa dikenal dengan *Binus University* merupakan salah satu perguruan tinggi yang dikelola oleh badan swasta yang berhasil memasuki peringkat 10 besar di posisi nomer 7 versi *Webometric Ranking* pada tahun 2021. Pencapaian luar biasa menjadi salah satu bukti nyata dari implementasi visi dari universitas tersebut yakni “Universitas taraf kelas dunia, dengan membina dan memberdayakan masyarakat dalam membangun dan mengabdikan pada bangsa” dimana mereka memiliki komitmen nilai untuk membangun komunitas global melalui pendidikan dan teknologi.

Salah satu nilai komitmen tersebut adalah mendukung penuh untuk mendorong inovasi melalui ide-ide kreatif, dan terobosan berkelanjutan bertujuan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Salah satu bentuk dukungan nyata dari universitas tersebut adalah dengan adanya *Directorate of Knowledge Management and Innovation* yang sudah berjalan dari tahun 2013. Pengetahuan dapat memberikan dampak yang maksimal ketika organisasi mampu mengelola pengetahuan yang tersedia dengan baik (Winoto & Rohman, 2020).

Penerapan dari *knowledge management* disinyalir mampu untuk memberikan dampak pada tenaga kerja perpustakaan Universitas Bina Nusantara terutama pada kampus pusat yakni kampus di Jakarta. Hal ini dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Winoto *et al* (2020) yang meneliti terkait pengaruh dari *knowledge management* terhadap kinerja staf di perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta dengan menggunakan keseluruhan staf perpustakaan sebagai responden penelitian. Terbukti variabel *Knowledge creation, utilization dan sharing* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja staf perpustakaan disana, namun terdapat satu variabel yang secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja staf perpustakaan yakni *knowledge utilization* dimana variabel ini ada kaitannya apresiasi kerja. Fokus pada penelitian tersebut lebih membahas terkait pengaruh dari *knowledge management* terhadap kinerja staf perpustakaan di Universitas Bina Nusantara.

Berdasarkan penjabaran latar belakang serta temuan terdahulu ditemukan fakta terkait adanya pengaruh dari *knowledge management* terhadap kepuasan staf organisasi maupun perusahaan. Belum banyaknya penelitian terkait *knowledge management* terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan khususnya di Indonesia serta saran dari penelitian terdahulu oleh Winoto *et al* (2020) terkait mengeksplorasi pemanfaatan pengetahuan pada staf perpustakaan membuat peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut khususnya pada staf perpustakaan di Universitas Bina Nusantara Jakarta dimana universitas tersebut sudah menerapkan *Directorate of Knowledge management and Innovation* sejak tahun 2013.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada temuan fenomena yang telah dijelaskan pada pemaparan diatas berikut merupakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Knowledge Management* secara parsial terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan universitas bina nusantara Jakarta
2. Bagaimana pengaruh *Knowledge Management* secara simultan terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan universitas bina nusantara Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya pengaruh *Knowledge Management* secara parsial
2. Untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya pengaruh *Knowledge Management* secara simultan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara akademis

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat serta dijadikan acuan untuk referensi tambahan pada penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kegiatan *knowledge management* terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan pada lembaga organisasi khususnya perpustakaan perguruan tinggi.

2. Manfaat secara praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan oleh penulis untuk mampu dijadikan rekomendasi tambahan serta masukan pada perpustakaan perguruan tinggi.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Jenis Pengetahuan

a. *Tacit Knowledge*

Tacit Knowledge merupakan pengetahuan yang berada dalam otak manusia yang berdasarkan pengalaman dan pembelajaran aktivitas sebelumnya. Tacit knowledge terkadang sulit untuk diartikulasikan menjadi teks ataupun gambar karena masih ada didalam benak otak manusia (Dalkir, 2005). Hal yang serupa diungkapkan oleh Nonaka & Takeuchi (2007) yakni pengetahuan tacit atau *tacit knowledge* bersifat sangat pribadi dan sulit untuk diformalkan serta sulit untuk komunikasi dengan orang lain. Lanjutnya menurut Nonaka & Takeuchi (2007) pengetahuan tacit terdiri dari keterampilan teknis berupa jenis informal dari keterampilan diri seseorang seperti pengrajin ahli yang sudah berpengalaman bertahun tahun namun *expertise* tersebut terkadang tidak dapat mengartikulasikan prinsip-prinsip atau teknis dengan baik.

Pengetahuan tacit, terkadang dikenal sebagai pengetahuan yang bersifat implisit, tidak diucapkan serta disembunyikan. Ini adalah pengetahuan terkait keahlian dan asumsi yang dikembangkan oleh individu bertahun-tahun tanpa pernah dicatat maupun di dokumentasikan (McInerney, 2002).

b. *Explicit Knowledge*

Explicit knowledge merupakan pengetahuan yang dapat diekspresikan serta diakses kembali karena sudah menjadi bentuk fisik seperti buku, laporan hasil rapat, dan lain sebagainya. Perspektif lain tentang explicit knowledge adalah sebuah produk akhir dari proses tacit knowledge ke explicit knowledge (Dalkir, 2005). *Explicit knowledge* adalah pengetahuan yang formal serta sistematis dimana pengetahuan tersebut dapat dikomunikasikan dan dibagikan dengan mudah ke orang lain Nonaka & Takeuchi (2007). Pendapat serupa diungkapkan oleh McInerney (2002) yakni *Explicit knowledge* merupakan pengetahuan yang sudah terjelaskan, terekam, serta didokumentasikan baik dalam bentuk tertulis, gambar, maupun video. Apabila pengetahuan tidak tereksplisitkan mungkin ada peluang yang hilang dalam organisasi yang dapat mereka manfaatkan untuk tujuan mereka sendiri (McInerney, 2002).

1.5.2 Knowledge Management

Pengetahuan secara umum memiliki dua bentuk yang merupakan *tacit knowledge* (Pengetahuan Tacit) dan *explicit knowledge* (Pengetahuan Eksplisit). *Tacit knowledge* merupakan pengetahuan yang berada dalam otak manusia yang berdasarkan pengalaman dan pembelajaran aktivitas sebelumnya. Tacit knowledge terkadang sulit untuk diartikulasikan menjadi teks ataupun gambar karena masih ada didalam benak otak manusia, sedangkan *explicit knowledge* merupakan pengetahuan yang dapat diekspresikan serta diakses kembali karena sudah menjadi bentuk fisik seperti buku, laporan hasil rapat, dan lain sebagainya. Perspektif lain tentang explicit knowledge adalah sebuah produk akhir dari proses tacit knowledge ke explicit knowledge (Dalkir, 2005). Pengetahuan yang sudah dieksplisitkan serta didokumentasikan merupakan salah satu kegiatan dari *Knowledge Management*.

Knowledge management menurut Davenport *et al* (1998) merupakan kegiatan mengeksploitasi dan mengembangkan aset pengetahuan dari setiap individu yang berada dalam organisasi yang bertujuan untuk mengembangkan organisasi agar menjadi lebih baik. Sedangkan menurut Dalkir (2005) *Knowledge management* adalah koordinasi yang dilakukan dengan sengaja oleh orang yang berada dalam organisasi dengan memanfaatkan struktur organisasi, proses dari organisasi dan penggunaan teknologi untuk menambah nilai bagi organisasi melalui penggunaan kembali pengetahuan yang bertujuan untuk mengembangkan inovasi lanjutan, komposisi secara sistematis ini dicapai melalui pembentukan pengetahuan, kegiatan berbagi pengetahuan serta melalui pembelajaran yang bernilai dari praktisi terbaik yang bertujuan untuk mendorong organisasi yang berkelanjutan. Hal serupa diutarakan Kianto *et al* (2016) *knowledge management* merupakan salah satu kegiatan yang mengacu pada mengidentifikasi dan memanfaatkan pengetahuan secara kolektif dalam suatu organisasi untuk membantu agar sumber daya manusia didalam organisasi tetap kompetitif dan berkelanjutan.

Hal serupa dikemukakan oleh Dalkir (2005) urgensi *knowledge management* penting untuk diterapkan pada dewasa ini, ia mengungkapkan empat poin penting yakni:

1. *Globalization of business*. Organisasi saat ini lebih global, multibahasa dan multikultural.
2. *Leaner Organization*. Staf organisasi mengerjakan lebih banyak dan staf organisasi harus mengerjakan sesuatu dengan cepat dimana staf dituntut untuk menjadi *knowledge worker* dan mengadopsi penuntasan tugas dengan tempo yang cepat
3. *Corporate Amnesia*. Staf dapat bekerja secara *mobile* dimana dapat bermasalah pada kontinuitas pengetahuan *knowledge continuity* bagi organisasi serta karyawan tidak selalu menghabiskan keseluruhan hidupnya mengabdikan pada satu organisasi saja. Oleh karena itu penerapan dari *knowledge management* diharapkan mampu untuk menanggulangi hal tersebut
4. *Technological Advance*. Di era sekarang semua serba teknologi dimana hal tersebut dapat menguntungkan keberlangsungan organisasi. Adanya

keuntungan dari teknologi tersebut kita diharapkan mampu untuk serba cepat setiap waktu dimana waktu tunggu sekarang hanya hitungan menit bukan hitungan minggu lagi.

Urgensi dari penerapan *knowledge management* pada perpustakaan harus dianggap menjadi salah satu alat pengembangan organisasi perpustakaan untuk meningkatkan kondisi kesejahteraan staf perpustakaan (Alyoubi *et al*, 2018). Hal tersebut dapat dikatakan demikian ketika adanya *knowledge management* pegawai dapat merasa puas karena mereka dapat menggunakan pengetahuan yang tersimpan dan terstruktur untuk digunakan kembali. Dalkir mengungkapkan empat manfaat dari *knowledge management* bagi individu staf yakni :

1. Membantu staf dalam melakukan pekerjaan mereka dan menghemat waktu melalui pengambilan keputusan yang lebih baik dan penyelesaian lebih baik dengan acuan pengetahuan yang sudah dieksplisitkan
2. Membangun ikatan komunitas dalam organisasi
3. Membantu pengetahuan staf agar tetap dalam kondisi terkini
4. Memberikan tantangan dan peluang untuk berkontribusi

Hal yang serupa diutarakan oleh Winoto *et al* (2020) adanya *knowledge management*, staf perpustakaan dapat memperoleh serta menggunakan pengetahuan yang ada secara efektif untuk kepentingan pekerjaannya agar masalah cepat teratasi. Berdasarkan pendapat yang diutarakan oleh ahli maka dapat dikatakan *knowledge management* dapat memberikan dampak yang bernilai bagi pegawai perusahaan, organisasi, hingga perpustakaan perguruan tinggi yang sudah menerapkan *knowledge management*. Dalkir (2005) mengemukakan keuntungan dari implementasi *knowledge management* pada individu pekerja yakni menyingkat waktu untuk pengambilan keputusan serta pemecahan masalah yang terjadi pada tempat kerja individu serta memberikan wadah bagi masing-masing pekerja untuk berkontribusi memberikan pengetahuan yang bertujuan agar pengetahuan yang dimiliki tetap *up to date*.

1.5.2.1 Proses *knowledge management*

Proses dari *knowledge management* terus berkembang hingga waktu ke waktu. Peneliti yang berasal dari Finlandia yakni Kianto, Vanhala & Heilmann (2016) mengemukakan lima komponen dalam kegiatan *knowledge management* dimana proses tersebut berupa *knowledge sharing*, *acquisition*, *codification*, *creation*, dan komponen terakhir *knowledge retention* dengan penjelasan sebagai berikut :

1. *Knowledge sharing* adalah aktivitas berbagi pengetahuan serta pengalaman antar pegawai.
2. *Knowledge acquisition* adalah akuisisi pengetahuan yang berasal dari pengalaman dan pengetahuan pakar/pekerja lain atau pengetahuan yang berasal dari buku serta hasil laporan.
3. *Knowledge creation* merupakan kegiatan penciptaan pengetahuan yang berasal dari interaksi antar pegawai.
4. *Knowledge codification* merupakan proses penyusunan pengetahuan agar tersusun dengan rapi dengan menggunakan bantuan teknologi agar proses temu kembali dapat berjalan dengan efektif.
5. *Knowledge retention* merupakan proses penyimpanan pengetahuan yang sudah dieksplisitkan yang berasal dari pengetahuan pekerja lama agar bisa digunakan oleh pekerja lain di kemudian hari.

Berdasarkan pada paparan yang sudah diutarakan sebelumnya mengenai *knowledge management* dari sudut para ahli, pada penelitian yang nantinya dilakukan oleh penulis menggunakan model yang diutarakan oleh Kianto, Vanhala & Heilmann (2016) yakni *knowledge sharing*, *acquisition*, *codification*, *creation* dan variabel terakhir yakni *knowledge retention*.

1.5.3 Staf Perpustakaan

Staf perpustakaan atau bisa disebut dengan pustakawan merupakan seseorang yang memiliki kompetensi untuk bekerja dan menjalankan roda aktivitas di organisasi perpustakaan. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 membahas tentang perpustakaan mendefinisikan pustakawan sebagai individu yang memiliki keterampilan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki melalui pendidikan, pelatihan dan memiliki tanggung jawab sebagai individu yang melaksanakan pelayanan dan pengelolaan organisasi perpustakaan. Istilah kata Pustakawan berasal dari padanan kata “Pustaka” dan “Wan” (Hasan, 2018) dimana profesinya berhubungan erat dengan dunia bahas pustaka Pustakawan adalah salah satu dari elemen perpustakaan yang menggerakkan organisasi yang memungkinkan perpustakaan agar berperan secara efektif dan optimal dalam melaksanakan fungsi dan tugas pokoknya (Perpusnas, 2002).

Pustakawan adalah seseorang yang sudah terlatih secara profesional serta bertanggung jawab demi mengurus kegiatan yang berhubungan dengan perpustakaan serta isinya yakni pengolahan, pengorganisasian hingga penyampaian informasi terhadap pengguna perpustakaan (Mustika, 2017). Perwujudan *knowledge management* dalam menunjang kepuasan kerja staf perpustakaan dibutuhkan agar pustakawan merasa nyaman ketika bekerja. Perpustakaan itu dapat dikatakan sedang bergerak maju atau mundur bergantung pada kualitas pustakawan sebagai sumberdaya manusia yang utama dalam organisasi perpustakaan (Winastwan, 2020).

Pustakawan pada organisasi perpustakaan memiliki tugas untuk mengelola sumber informasi, melayani informasi serta menyebarkan informasi, maka dari itu setiap pustakawan sebagai pengelola perpustakaan perlu memaksimalkan keterampilan, pengetahuan (*knowledge*) serta pengembangan diri terhadap bidangnya (Subrata, 2009) Berdasarkan pada yang telah dijelaskan diatas, dapat menarik kesimpulan bahwa pustakawan adalah individu yang memiliki *knowledge* tentang perpustakaan. Staf perpustakaan pastinya tidak bekerja sendiri, maka dibutuhkan aktivitas *knowledge management* antar sebagai upaya menunjang kepuasan kerja mereka.

1.5.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan indikasi yang dinilai secara pribadi oleh pekerja terkait perasaan mereka tentang kondisi tempat kerja mereka baik secara emosional maupun secara kondisi lingkungan kerja mereka. Kianto, Vanhala & Heilman (2016) berpendapat kepuasan kerja mengacu pada keadaan dimana karyawan merasakan hal yang positif secara emosional terkait tentang pekerjaan dan kinerjanya. Berdasarkan pemaparan para ahli tersebut kepuasan kerja adalah hasil dari penilaian positif karyawan/pegawai yang berpengaruh terhadap bidang pekerjaan yang sedang dikerjakan.

Istilah dari kepuasan kerja mengacu kepada sikap serta perasaan yang dimiliki seorang pekerja terkait pekerjaan mereka pengambilan sikap positif dan merasa senang terhadap pekerjaan menunjukkan adanya kepuasan kerja maka sebaiknya sikap negatif dan merasa tidak diuntungkan terhadap pekerjaan menunjukkan ketidakpuasan dalam bekerja (Armstrong, 2006). Hal yang serupa diungkapkan oleh Davis *et al* (1985) dimana kepuasan kerja merupakan kombinasi dari perasaan negatif dan positif yang dimiliki oleh pekerja berdasarkan pekerjaan yang mereka emban, kepuasan kerja pula mewakili sejauh mana harapan dan kesesuaian dari penghargaan yang diterima serta kepuasan kerja erat kaitannya dengan keinginan individu tersebut dalam berperilaku di tempat kerja.

Aziri (2011) berpendapat bahwasanya kepuasan kerja dapat dianggap sebagai salah satu faktor utama dalam efektivitas dan efisiensi dari suatu organisasi dimana para karyawan harus diperlakukan dan dianggap seperti layaknya manusia yang memiliki keinginan dan kebutuhan, lanjutnya ketika menganalisis kepuasan kerja, logikinya adalah bahwasanya karyawan yang puas adalah karyawan yang bahagia dan karyawan yang bahagia karena puas adalah karyawan yang sukses.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum di antara pekerja yang menggabungkan perasaan mereka tentang upah dan kondisi kerja, mekanisme kontrol, kenaikan jabatan, hubungan sosial di tempat kerja serta pengakuan bakat oleh pekerja lain, serta variabel serupa lainnya yakni karakteristik pribadi dan hubungan kelompok lain di luar pekerjaan (Kianto *et al*, 2016). Berdasarkan kutipan tersebut dapat dikatakan kepuasan kerja merupakan gabungan akumulasi sentimen perasaan terkait hubungan kerja yang dilakukan.

Lanjutnya Kianto *et al*, (2016) mengemukakan tiga poin penting dalam kepuasan kerja yakni :

1. Pekerja menikmati pekerjaannya
2. Pekerja mendapat kesempatan dalam mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki
3. Terakhir pekerja memiliki ruang untuk melakukan improvisasi dalam pekerjaan mereka.

1.5.4.1 Kepuasan Kerja Staf Perpustakaan

Kepuasan kerja dapat dirasakan oleh staf perpustakaan salah satunya adalah terkait *strength of identification* dimana kekuatan nama dari tempat mereka bekerja. Studi yang dilakukan oleh Martin (2020) mengatakan *strength of identification* dari perpustakaan tempat mereka bekerja merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja staf perpustakaan.

Kepuasan kerja staf perpustakaan juga dapat tergantung tugas yang mereka emban, seperti pada studi yang dilakukan Martin (2020) menyatakan bahwa pemberian tugas yang diemban oleh staf perpustakaan dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka, apabila staf perpustakaan diberikan tugas yang ringan sama saja pengaruhnya ke kepuasan kerja ketika mereka diberikan tugas yang sangat berat.

Martin (2020) mengungkapkan kepuasan kerja seorang staf perpustakaan merupakan komponen yang terbilang krusial untuk kualitas dari suatu organisasi perpustakaan, perpustakaan skala kecil hingga skala besar harus menerapkan pengembangan dan pelestarian budaya kerja yang sehat, supportive, inklusif serta bermanfaat bagi staf yang bekerja di perpustakaan mereka masing masing. Hal menarik yang diungkapkan oleh Martin (2020) yakni keberagaman dan inklusivitas merupakan salah satu faktor yang penting karena ia beranggapan bahwasanya manusia menyukai manusia lain di sekeliling mereka dimana termasuk dari ras kolega mereka, gender, usia

1.5.5 Asumsi Teoritis Pengaruh *knowledge management* terhadap Kepuasan Kerja

Salah satu upaya untuk membuat staf dalam organisasi merasa puas dalam bekerja adalah dengan menerapkan *knowledge management* pada roda organisasi mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Kianto, Vanhala & Heilmann (2016) pada lima organisasi sektor publik di Finlandia dengan total 824 responden merupakan salah satu penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari *knowledge management* terhadap kepuasan kerja pegawai. Berdasarkan dari penelitian tersebut mengutarakan lima variabel *knowledge management* yakni *knowledge acquisition, creation, sharing, codification* serta *retention* dimana tiga di antara variabel tersebut memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai (*sharing, codification, dan retention*). Namun dua variabel lain yakni *acquisition* dan *creation* tidak memiliki pengaruh pada kepuasan kerja pegawai disana hal ini dirasa dikarenakan tidak adanya dukungan serta pemberian apresiasi dari pihak organisasi.

Seiring berjalannya waktu muncul adanya penelitian lain yang membahas terkait pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja pegawai dengan menggunakan teori utama yang diutarakan oleh Kianto, Vanhala & Heilmann (2016) penelitian tersebut diteliti oleh El-Chaarani & El-Abiad (2020). Penelitian tersebut membahas pengaruh dari *knowledge management* terhadap kepuasan kerja pegawai pada sektor bank di negara Lebanon dimana variabel *knowledge acquisition, creation, sharing, dan retention* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai bank tersebut, namun satu variabel yakni *knowledge codification* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja

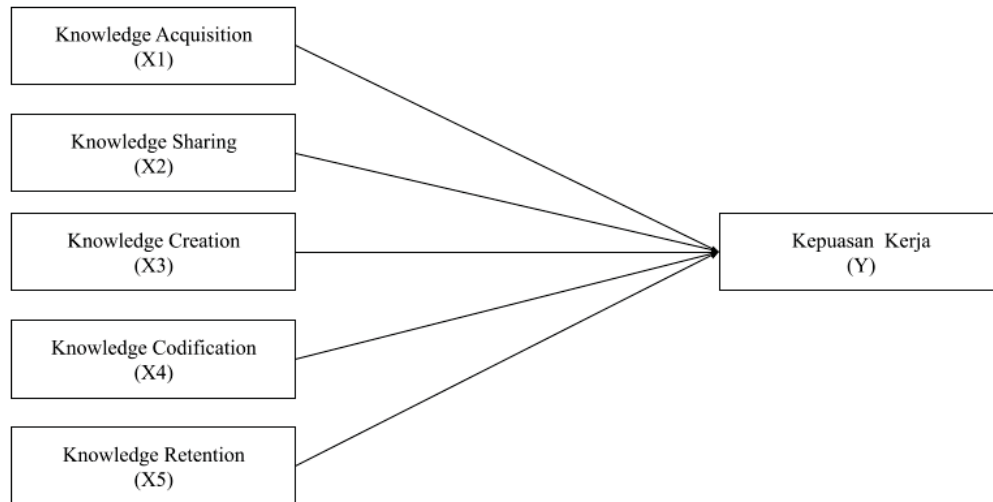
Penelitian serupa terkait pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan pada perpustakaan universitas teknologi MARA di negara Malaysia diteliti oleh Hussin & Mokhtar (2018) dengan menggunakan variabel *knowledge management* yakni *knowledge retention, creation, sharing, knowledge acquisition* menemukan kegiatan dari manajemen pengetahuan mampu untuk mempengaruhi kepuasan kerja pada staf di perpustakaan universitas MARA namun penelitian ini pula menemukan bahwasanya salah satu variabel *knowledge management* yakni *knowledge creation* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan berbeda dengan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, *knowledge creation* tidak berpengaruh terhadap kepuasan

kerja dikarenakan minimnya dukungan serta pemberian penghargaan terhadap staf dari manajemen perpustakaan mengenai *knowledge creation*.

Kilas balik setahun sebelumnya di Indonesia sendiri terdapat penelitian terkait pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja pegawai dengan menggunakan teori yang sama dengan apa yang dikemukakan Kianto, Vanhala & Heilmann (2016) yakni penelitian eksplanatif oleh Restyorini (2019) dengan responden penelitian pegawai 78 pegawai menggunakan teknik pengambilan sampel *proportional sampling* pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Semen Indonesia yang sudah memiliki divisi khusus untuk mengatur dan mengelola pengetahuan yang dimiliki yakni bernama *bureau of knowledge management* yang sudah hadir sejak tahun 2014 dimana hasil dari penelitian tersebut didapat berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yakni kelima variabel dari *knowledge management* yakni *acquisition, sharing, creation, codification*, serta *retention* memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai F sebesar 112,226.

Pada ilmu informasi perpustakaan sendiri belum adanya penelitian terkait dengan teori utama *knowledge management* terhadap kepuasan kerja pegawai oleh Kianto, Vanhala dan Heilmann (2016). Tidak adanya penelitian terkait tersebut menjadikan kesempatan pada penelitian ini untuk membuktikan apakah ada atau tidak adanya pengaruh dari *knowledge management* terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan khususnya pada perpustakaan Universitas Bina Nusantara dimana universitas tersebut sudah memiliki divisi khusus untuk *knowledge management* yakni *Directorate of Knowledge Management and Innovation* yang sudah berjalan dari tahun 2013.

1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Sumber : Penelitian oleh Kianto, Vanhala & Heilman (2016)

1.7 Metode Penelitian

Metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif digunakan pada penelitian ini. Pendekatan dengan eksplanatif digunakan dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat, perbedaan atau pengaruh dari variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2013). Penggunaan metode penelitian yang sudah diutarakan sebelumnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh *knowledge management* dengan variabel yang terdiri dari *knowledge acquisition, sharing, creation, codification* dan variabel terakhir yakni *knowledge retention* sebagai variabel yang bebas dan kepuasan kerja staf perpustakaan sebagai variabel terikat.

1.7.1 Perumusan Hipotesis

H₁₀: *Knowledge Acquisition* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta.

H1_a: *Knowledge Acquisition* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta.

H2₀: *Knowledge Sharing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta.

H2_a: *Knowledge Sharing* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta.

H3₀: *Knowledge Creation* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta.

H3_a: *Knowledge Creation* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta.

H4₀: *Knowledge Codification* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta.

H4_a: *Knowledge Codification* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta.

H5₀: *Knowledge Retention* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta.

H5_a: *Knowledge Retention* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta.

1.7.2 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah definisi pengertian masing-masing variabel penelitian secara konsep. Berdasarkan definisi tersebut dalam penelitian ini memiliki definisi konseptual tentang KM yang terdapat lima variabel yakni *knowledge creation, acquisition, codification, sharing*, dan variabel terakhir yakni *knowledge retention* yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan.

1.7.2.1 *Knowledge Management*

Knowledge management adalah koordinasi yang dilakukan dengan sengaja oleh orang yang berada dalam organisasi dengan memanfaatkan struktur organisasi, proses dari organisasi dan penggunaan teknologi untuk menambah nilai bagi organisasi melalui penggunaan kembali pengetahuan yang bertujuan untuk mengembangkan inovasi lanjutan, koordinasi ini dicapai melalui penciptaan pengetahuan, kegiatan berbagi pengetahuan serta melalui pembelajaran yang bernilai dari praktisi terbaik yang bertujuan untuk mendorong organisasi yang berkelanjutan. Proses *knowledge management* yang diharapkan mampu untuk mempengaruhi kepuasan kerja staf perpustakaan yakni dengan lima proses yang terdiri dari *knowledge acquisition*, *sharing*, *creation*, *codification* dan *knowledge retention*.

a. *Knowledge//Acquisition*

Knowledge acquisition merupakan suatu proses mengakuisisi pengetahuan yang dapat berasal dari pengetahuan serta pengalaman seorang praktisi pekerjaan terkait atau pengetahuan yang berasal dari buku, laporan dan lain sebagainya.

b. *Knowledge//Sharing*

Knowledge sharing adalah proses berbagi dan membagikan pengetahuan antar pegawai yang dapat dilakukan secara formal maupun informal untuk dapat menciptakan pengetahuan baru yang berguna bagi kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan.

c. *Knowledge Creation*

Knowledge creation merupakan proses penciptaan pengetahuan baru yang dihasilkan dari kegiatan sebelumnya, adanya *knowledge creation* diharapkan dapat menjadi pengetahuan baru yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja staf perpustakaan .

d. *Knowledge//Codification*

Knowledge codification merupakan proses penyusunan dan penyimpanan hasil pengetahuan yang tercipta agar dapat mudah dibaca dan agar proses temu kembali dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Pada proses *knowledge codification* penggunaan teknologi dapat sangat membantu dalam penyusunan pengetahuan yang baru.

e. *Knowledge Retention*

Knowledge retention merupakan kontinuitas dan pelestarian kembali pengetahuan kepada semua staf perpustakaan dengan tujuan pengetahuan agar tetap berlanjut meskipun sumber dari pengetahuan sudah tidak berada pada perpustakaan tersebut.

1.7.2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap umum di antara pekerja yang menggabungkan perasaan mereka tentang upah dan kondisi kerja, mekanisme kontrol, kenaikan jabatan, hubungan sosial di tempat kerja serta pengakuan bakat oleh pekerja lain, serta variabel serupa lainnya yakni karakteristik pribadi dan hubungan kelompok lain di luar pekerjaan. Kianto *et al* (2016) mengemukakan tiga poin penting dalam kepuasan kerja yakni:

- a. Pekerja menikmati profesi pekerjaannya yang diemban
- b. Pekerja memiliki kesempatan dalam mengimplementasikan pengetahuan, kemampuan, serta keahlian di tempat kerja
- c. Pekerja memiliki ruang untuk melakukan improvisasi di tempat kerja untuk meningkatkan kepuasan kerja

1.7.3 Definisi Operasional

Sugiyono (2015) mengutarakan definisi operasional pada penelitian adalah representasi atau nilai dari objek yang mempunyai variasi yang sudah ditetapkan, yang

selanjutnya diteliti dan ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini menggunakan indikator *knowledge management* dan kepuasan kerja sebagai berikut :

1. *Knowledge Management*

a. *Knowledge acquisition*

1. Ketersedian akses terhadap pengetahuan yang dapat diakuisisi
2. Staf mendapatkan banyak pengetahuan yang bermanfaat dari akuisisi pengetahuan dari luar organisasi

b. *Knowledge sharing*

1. Komunikasi antar staf lain berjalan secara efisien dan benefit
2. Kolega staf terbuka dan jujur antar satu sama lain
3. Staf interaktif dalam bertukar pengetahuan di dalam organisasi
4. Kemudahan untuk berkomunikasi dan bekerjasama dengan staf dari unit lain
5. Adanya saling pengertian antar staf dari divisi yang berbeda
6. Staf membagikan pengetahuan dan belajar dari satu sama lain
7. Staf membagikan dan mempelajari serta menghormati opini terkait pengetahuan yang dimiliki satu sama lain

c. *Knowledge creation*

1. Tersedianya akses pengetahuan terkait permasalahan pekerjaan yang ada
2. Adanya keinginan untuk mencari informasi dan pengetahuan lain dari luar organisasi
3. Organisasi perpustakaan mengumpulkan informasi dari pihak lain
4. Organisasi perpustakaan aktif dalam mengumpulkan pengembangan ide pengetahuan
5. Keterlibatan organisasi perpustakaan mengembangkan metode berbagi pengetahuan

6. Staf menengah menjembatani berbagi pengetahuan staf atas dan bawah
7. Pengguna andil dalam pengembangan manajemen pengetahuan
8. Organisasi memberikan ruang untuk berdiskusi

d. Knowledge codification

1. Staf diberikan kemudahan mengakses dokumen dan file terkait pekerjaannya
2. Staf memberikan masukan dalam mengakses dokumen dan file
3. Tersedianya fasilitas komunikasi elektronik yang memadai
4. Organisasi memiliki sistem informasi yang efisien untuk mengelola informasi
5. Sistem informasi digunakan secara bijak

e. Knowledge retention

1. Adanya kontinuitas pengetahuan dari staf senior kepada staf yang lain
2. Adanya pelatihan dan transfer pengetahuan terhadap staf baru
3. Adanya dukungan dari staf atas terkait berbagi pengetahuan

2. Kepuasan Kerja

1. Perasaan puas staf ketika bekerja sesuai tugas, pokok, dan fungsi yang diberikan
2. Adanya kesempatan untuk mengimplementasikan pengetahuan, kemampuan dan keahlian yang dimiliki.
3. Tersedianya ruang untuk improvisasi terkait kepuasan kerja pada organisasi

1.7.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta dengan pertimbangan perpustakaan tersebut turut aktif dalam mengelola serta menerapkan manajemen pengetahuan melalui *directorate of knowledge management* yang sudah dimiliki oleh universitas sejak 2013.

1.7.5 Populasi Penelitian

Area generalisasi yang tersusun dari objek/subjek atau bisa disebut dengan populasi yang memiliki karakteristik serta kuantitas yang akan ditetapkan oleh peneliti yang bertujuan untuk dipelajari serta menarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi dari penelitian ini yakni staf universitas bina nusantara. Responden yang diambil yakni keseluruhan staf perpustakaan bina nusantara yang masih aktif bekerja berjumlah 30 responden. Populasi ditentukan atas dasar pertimbangan dari temuan data yang dilakukan oleh Winoto *et al* (2020) bahwasanya Universitas Bina Nusantara telah menerapkan *knowledge management*.

1.7.6 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengumpulan atau pengambilan data sampel yang digunakan di penelitian ini adalah *total sampling* atau bisa disebut sampel jenuh dimana keseluruhan staf berjumlah 30 staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara Jakarta dijadikan responden penelitian. Menurut Sugiyono (2013) pengambilan sampel dengan *total sampling* merupakan teknik mengambil keseluruhan anggota populasi bilamana sampel populasi relatif sedikit dan yakni 30 sampel penelitian.

1.7.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diimplementasikan dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer serta pengumpulan dari data sekunder. Data Primer digunakan oleh peneliti sebagai data utama dalam mengelola hasil penelitian, lalu data sekunder yang telah dikumpulkan oleh peneliti bertujuan untuk mendukung hasil dari data primer. Pengumpulan data dibagi menjadi dua bagian, dengan sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data paling fundamental yang selanjutnya diolah dengan tujuan memperoleh hasil penelitian. Kuesioner sebagai media pembantu untuk pengumpulan data. Sugiyono (2006) mengungkapkan kuesioner adalah teknik untuk mengumpulkan data dengan mengutarakan pertanyaan dalam wujud tertulis yang ditujukan kepada responden penelitian. Kuesioner pada penelitian ini disusun berdasarkan pada sub bab definisi operasional sebelumnya.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung dari data primer serta memiliki tujuan untuk melengkapi data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah studi pustaka dan observasi Studi Pustaka merupakan data yang berasal dari buku, jurnal, artikel online dan melakukan observasi untuk melihat kondisi nyata pada lapangan untuk melihat gambaran dari penerapan *knowledge management* pada staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara.

1.7.8 Teknik Pengukuran Variabel

Skala likert digunakan dalam penelitian ini sebagai acuan nilai dari pengukuran variabel. Sugiyono (2013) mengutarakan skala likert merupakan salah satu skala ukur yang memiliki tujuan untuk mengukur opini/pendapat, tanggapan, sikap hingga pendapat dari kelompok maupun seseorang individu mengenai permasalahan yang terjadi. Skala likert yang diterapkan pada penelitian ini adalah dengan keterangan seperti dibawah ini :

Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Setuju	(S)	= 3
Sangat Setuju	(SS)	= 4

$$i = \frac{R}{K}$$

i = Interval

R= range (Skala paling tinggi-skala paling kecil)

K= Jumlah butir poin

Berdasarkan rumus tersebut didapati interval sebagai berikut:

$$i = \frac{4 - 1}{4}$$

$$i = 0,75$$

Berdasarkan dari perhitungan nilai interval yang dijelaskan diatas maka langkah selanjutnya yakni membuat kategori dari kategori paling rendah ke kategori paling tinggi.

Tabel 1.1 Tabel Pembagian Kategori

Skor	Kategori
1,00-1,75	Sangat Rendah
1,76-2,50	Rendah
2,51-3,25	Tinggi
3,26-4,00	Sangat Tinggi

1.8 Teknik Analisis Data

Proses lanjutan yang dilakukan adalah menganalisa data. Analisa data menggunakan acuan teori terdahulu serta membandingkan dengan hasil temuan data dalam penelitian. Bungin (2005) Mengemukakan data dapat diolah melalui tiga tahapan proses, tahapan tersebut adalah *editing*, *coding* serta *tabulating*, penjelasan dari ketiga proses adalah sebagai berikut:

1. *Editing*

Tahap *editing* merupakan tahapan pemeriksaan data yang telah didapatkan. Pemeriksaan dilakukan oleh peneliti agar data dapat digunakan pada proses selanjutnya. Pemeriksaan dimulai dari memverifikasi jawaban dari responden lengkap atau tidaknya pengisian pada poin-poin kuesioner agar tidak terjadi kekurangan pada data yang didapatkan. Pada penelitian ini memeriksa setiap

butir poin pada setiap lembar kuesioner terkait pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan.

2. Coding

Tahap kedua dari pengolahan data adalah *coding*. *Coding* adalah tahapan mengklasifikasi data yang telah diberi penamaan tertentu agar dapat terbaca dengan mudah.

2.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini responden yang dituju adalah staf perpustakaan Universitas Bina Nusantara, pada tabel dibawah ini merupakan pemberian kode berdasarkan data responden sebagai berikut :

a. Usia

Tabel 1.2 Kode Usia Staf Perpustakaan Universitas Bina Nusantara

Usia	Kode
18-25 Tahun	1
25-35 Tahun	2
36-45 Tahun	3
46-55 Tahun	4

b. Jenis Kelamin

Tabel 1.3 Kode Jenis Kelamin Staf Perpustakaan Universitas Bina Nusantara

Jenis Kelamin	Kode
Laki-Laki	1
Perempuan	2

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 1.4 Kode Pendidikan Terakhir Staf Perpustakaan
Universitas Bina Nusantara

Pendidikan Terakhir	Kode
SLTA	1
Diploma (D1/D3)	2
Sarjana Strata 1 (S1)	3
Sarjana Strata 2 (S2)	4
Sarjana Strata 3 (S3)	5

d. Masa Kerja

Tabel 1.5 Kode Lama Masa Kerja Staf Perpustakaan
Universitas Bina Nusantara

Masa Kerja	Kode
1-5 Tahun	1
6-10 Tahun	2
11-15 Tahun	3
16-20 Tahun	4
> 20 Tahun	5

3. *Tabulating*

Tahap ketiga dari pengolahan data adalah *tabulating*. *Tabulating* merupakan tahapan memasukan hasil olahan data dari proses sebelumnya kedalam tabel yang kemudian diinterpretasikan sehingga data dapat dipahami dengan mudah. *Tabulating* dilakukan dengan menggunakan alat dukung statistika yakni aplikasi SPSS 22.

Proses analisis data sebelumnya perlu dilakukan uji kualitas agar hasil data penelitian mendapatkan hasil simpulan yang tepat, uji yang dilakukan antara lain yakni uji validitas beserta uji reliabilitas.

1.8.1 Uji Validitas

Uji Validitas diperlukan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk menguji serta mengukur data yang sudah didapatkan peneliti setelah proses penelitian apakah data yang

sudah didapatkan valid atau tidak valid. Data yang didapat berupa hasil kuesioner maka dari itu diperlukan uji validitas untuk mengukur keabsahan dari data tersebut. Pada penelitian ini menggunakan uji validitas *pearson moment*. Sugiyono (2013) mengemukakan data yang dihasilkan dapat dikatakan valid asalkan $R_{hitung} > R_{tabel}$ dengan nilai lebih dari 0.3 serta data bisa dikatakan tidak valid ketika memiliki hasil yang sebaliknya.

1.8.2 Uji Reliabilitas

Sugiyono (2013) mengemukakan uji reliabilitas merupakan seberapa jauh hasil pengukuran dari objek yang sama serta sejauh mana hasil yang didapatkan dapat diandalkan serta dipercaya. Uji reliabilitas memiliki tujuan untuk menghitung serta mengukur seberapa konsisten hasil jawaban dari responden yang sudah ditentukan melalui kuesioner penelitian dengan pula menggunakan skala yang sudah ditentukan yakni skala likert dengan variabel bebas yakni *knowledge management* dan variabel terikat yang ditentukan yakni kepuasan kerja pustakawan.

1.8.3 Uji Normalitas

Setelah melakukan dua uji sebelumnya penelitian ini melakukan uji normalitas untuk melihat apakah variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi yang normal. Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas *kolmogorov-smirnov* dimana data dapat dikatakan berdistribusi normal ketika memiliki nilai signifikan lebih dari 5% atau 0,05

1.8.4 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas termasuk dalam salah satu dari uji asumsi klasik yang diperlukan dalam penelitian ini. Uji Multikolinearitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengukur serta menguji dari model regresi untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan atau korelasi antara variabel bebas yang sudah ditentukan sebelumnya (Ghozali, 2018). Uji ini dapat ditelaah berdasarkan nilai hitung dari VIF yakni *variable inflation factor* dimana jika $VIF < 10$ bisa dikatakan tidak adanya multikolinearitas hubungan antar variabel bebas maka jika sebaliknya bisa dikatakan adanya multikolinearitas antar variabel. Regresi dalam

penelitian terbilang baik apabila tidak adanya hubungan antar variabel bebas yang sudah ditentukan.

1.8.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang juga diperlukan dalam penelitian ini. Morissan (2012) mengemukakan uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menilik apakah model dari regresi terdapat kesamaan atau ketidaksamaan. Model regresi dapat dikatakan bagus apabila tidak mendapati heteroskedastisitas dan pada penelitian ini menggunakan uji glesjer.

1.8.6 Uji Regresi Linear Berganda

Setelah melakukan uji-uji sebelumnya pada penelitian ini pula dilakukan uji regresi linear berganda untuk menguji dari dua variabel penelitian yakni variabel bebas dan variabel penelitian. Uji regresi linear berganda perlu untuk dilaksanakan dengan tujuan mengetahui seberapa besar hubungan atau pengaruh dari variabel terikat atas variabel dependen (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini menggunakan rumus yang disesuaikan dengan lima variabel bebas yang terdapat pada penelitian ini :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

1.8.7 Uji Hipotesis

Uji lain yang dilakukan setelah melalui proses uji-uji sebelumnya yakni uji hipotesis dengan menguji hipotesis yang sudah diutarakan pada sub-bab sebelumnya dimana hipotesis yang digunakan yakni H_0 jika variabel bebas tidak memiliki pengaruh kepada variabel lain yakni variabel terikat dan H_1 bilamana variabel bebas (*Knowledge Management*) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan kerja). Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji t parsial.

1.8.7.1 Uji t

Uji t atau uji secara parsial perlu dilakukan pada penelitian ini untuk mendapati ada atau tidak adanya pengaruh yang diberikan dari variabel terikat (independen) terhadap variabel bebas (dependen) uji t berdasarkan pada kelima

variabel bebas yang sudah diutarakan pada sub-bab sebelumnya dengan menggunakan rumus:

Keterangan :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

t= Distribusi t

r^2 = Koefisien determinasi

n= Jumlah perolehan data

r= Koefisien korelasi parsial