

KNOWLEDGE SHARING DALAM FORUM ONLINE: STUDI KASUS GRUP FACEBOOK INLIS-LITE UNTUK PERPUSTAKAAN INDONESIA

Ulul Faiqoh^{*)}, Jazimatul Husna

Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, Jl. Prof. Soedarto, S.H., Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan kegiatan *knowledge sharing* dan faktor individu yang mempengaruhi terjadinya *knowledge sharing* di grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *knowledge sharing* di grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dilakukan melalui beberapa diskusi, yaitu diskusi instalasi INLIS-Lite, diskusi *trial and error* INLIS-Lite, dan diskusi pengembangan INLIS-Lite. Faktor efikasi diri terlihat bahwa anggota grup merasa yakin dengan kemampuannya untuk berbagi pengetahuan kepada anggota lain. Faktor timbal balik menunjukkan bahwa anggota hanya menginginkan timbal balik yang positif agar terlihat manfaat yang didapatkan dari proses *knowledge sharing*. Faktor altruisme terlihat bahwa anggota melakukan kegiatan berbagi pengetahuan semata-mata untuk kepentingan bersama. Pada faktor kepercayaan, anggota yakin bahwa grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia bisa menjadi sarana yang tepat dalam kegiatan berbagi pengetahuan seputar INLIS-Lite.

Kata Kunci: *knowledge sharing; manajemen pengetahuan; faktor individu knowledge sharing, Facebook; INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia*

Abstract

[Title: Knowledge Sharing in The Online Forum: Case Study of INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia Facebook Groups]. *This study aims to describe how the application of knowledge sharing activities and individual factors that affect the occurrence of knowledge sharing in INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia facebook group. The method used in this research is qualitative descriptive with case study approach. The results of this study show that the application of knowledge sharing in the INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia facebook group through several discussions, INLIS-Lite installation discussions, INLIS-Lite trial and error discussions, and INLIS-Lite development discussions. Self efficacy show that group members feel confident in their ability to share knowledge with other members. Mutual Reciprocity indicate that members only want positive feedback to see the benefits gained from the knowledge sharing process. Altruism factor shows that members are sharing knowledge solely for the common good so that knowledge grows and develops. The Trust, members are convinced that INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia facebook group can be an appropriate means of sharing knowledge about INLIS-Lite.*

Keywords: *knowledge sharing; knowledge management; individual factors of knowledge Sharing; Facebook; INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia Group*

^{*)} Penulis Korespondensi

E-mail: ululfaiqoh@gmail.com

1. Pendahuluan

Pengetahuan merupakan aset penting bagi sebuah organisasi maupun komunitas masyarakat. Pengetahuan merupakan keterampilan, keahlian atau pemahaman yang diperoleh melalui proses belajar, bisa juga diperoleh dari pengalaman serta bakat seseorang. Dengan berkembangnya pengetahuan dalam sebuah forum/ komunitas bisa meningkatkan daya saing dan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, pengetahuan perlu dikelola dan diatur agar bisa dimanfaatkan oleh setiap anggota dan penerus-penerus komunitas.

Seiring perkembangan teknologi, banyak forum yang menggunakan internet sebagai media komunikasi atau yang lebih dikenal sebagai pengertian forum *online* (internet). Dalam forum *online* anggota dapat meninggalkan pesan atau mendiskusikan topik tertentu dengan anggota lainnya pada waktu yang sama dengan lokasi yang berbeda tanpa harus datang ke suatu tempat tertentu. Salah satu bentuk forum *online* di bidang perpustakaan adalah grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia.

Anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia sangat berpotensi untuk melakukan kegiatan berbagi pengetahuan, baik disadari atau tidak. Setiap anggota mempunyai kesempatan untuk berbagi pengalaman, kebiasaan, bertanya dan mendapatkan jawaban yang dibutuhkan seputar otomasi perpustakaan khususnya INLIS-Lite. Anggota juga bisa menyampaikan kritikan, saran, dan ide-ide cemerlang untuk memecahkan suatu masalah maupun untuk meningkatkan produktifitas pekerjaannya.

Grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dibuat oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang digunakan sebagai media informasi, berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam mengimplementasikan program aplikasi perpustakaan terintegrasi INLIS-Lite untuk mendukung pengelolaan perpustakaan. Anggota yang tergabung dalam grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia sebagian besar bekerja di bidang perpustakaan, oleh karena itu kegiatan berbagi pengetahuan INLIS-Lite yang mereka lakukan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka mengenai otomasi perpustakaan.

Nonaka (2007: 162), membagi pengetahuan menjadi dua yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. Menurutnya, *tacit knowledge* merupakan pengetahuan yang bersifat subyektif dan sangat sulit untuk dibagikan sebab masih berada didalam kepala tiap individu, sementara pengetahuan *explicit* lebih mudah untuk dikomunikasikan dan dibagikan sebab bersifat formal dan sistematis karena telah berbentuk dokumen. Dapat dikatakan bahwa *explicit knowledge* merupakan *tacit knowledge* yang telah didokumentasikan.

Kemampuan dan kemauan berbagi pengetahuan antar-individu sangat diperlukan untuk disimpan sebagai pengetahuan komunitas. Menurut

Bechina (2006: 110) *knowledge sharing* merupakan proses berbagi pengetahuan yang didefinisikan sebagai pertukaran pengetahuan antara setidaknya dua pihak dalam proses timbal balik yang memungkinkan membentuk kembali pengetahuan dalam konteks baru. Pada grup INLIS-Lite tentunya melalui diskusi anggota untuk menghasilkan pengetahuan tentang INLIS-Lite.

Masalah *knowledge sharing* menurut Setiarso (2009: 97) merupakan isu penting bagi semua institusi, organisasi, maupun komunitas baik di bidang bisnis maupun non bisnis, karena semua kegiatan manusia sebenarnya adalah berorganisasi. Setiap organisasi memiliki anggota yang masing-masing bekerja berdasarkan *knowledge*-nya, begitu juga bagi anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia tentunya melakukan kegiatan berorganisasi.

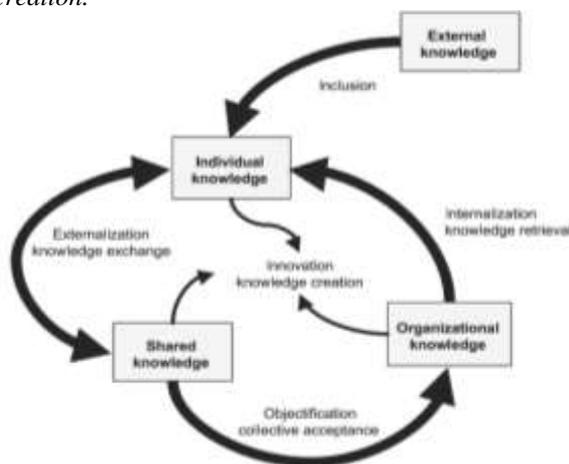
Menurut Nonaka (1997: 1) penciptaan *knowledge* organisasi terjadi karena adanya interaksi (konversi) antara *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*, melalui proses sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi dan internalisasi.

Berikut penjelasan dari model SECI (Nonaka, 2001: 17- 20), sebagai berikut:

1. *Socialization*, konversi dari *tacit knowledge* ke *tacit knowledge*. Sosialisasi muncul dari aktivitas berbagi dan menciptakan pengetahuan *tacit* melalui Hal ini tergantung pada kegiatan berbagi pengalaman dan menghasilkan keterampilan. Sosialisasi lebih sering terjadi antar individu.
2. *Externalization*, perubahan dari *tacit knowledge* ke *explicit knowledge*. Dengan *externalization*, pengetahuan *tacit* yang ada dalam diri individu dikeluarkan dan diformulasikan ke dalam media lain yang dapat dengan mudah dipelajari oleh individu lain. Salah satu kasus adalah memunculkan dan menerjemahkan pengetahuan *tacit* dari orang lain, menjadi mudah dipahami bentuk. Dialog merupakan sarana penting bagi keduanya. Eksternalisasi lebih kepada proses antara individu dalam kelompok.
3. *Combination*, konversi dari pengetahuan *explicit knowledge* ke *explicit knowledge*. Ini adalah daerah di mana teknologi informasi yang paling bermanfaat, karena pengetahuan eksplisit dapat disampaikan dalam dokumen, email, basis data, serta melalui pertemuan dan *briefing*. Langkah-langkah kunci mengumpulkan pengetahuan internal dan eksternal, diseminasi, dan editing/ pengolahan untuk membuatnya lebih bermanfaat. Kombinasi memungkinkan transfer pengetahuan antara kelompok-kelompok di seluruh organisasi.
4. *Internalization*, konversi dari pengetahuan *explicit knowledge* ke *tacit knowledge*. Pengetahuan dalam bentuk *tacit* ditindaklanjuti oleh pemilik. Internalisasi sebagian besar pengalaman, guna mewujudkan konsep dan metode, baik melalui perbuatan nyata atau melalui simulasi. Transfer proses internalisasi

organisasi dan kelompok pengetahuan eksplisit ke individu.

Menurut Ackerman (2003: 30) *Knowledge sharing* dalam pembelajaran organisasi dapat dianalisis menjadi tiga kegiatan, yaitu: eksternalisasi pengetahuan individu sehingga pengetahuan menjadi dikomunikasikan, mengobservasi pengetahuan ke dalam pengetahuan organisasi sedemikian rupa sehingga pengetahuan diterima begitu saja, menyadari pengetahuan organisasi oleh anggota organisasi. Selain ketiga proses tersebut, manajemen pengetahuan berfokus pada penciptaan pengetahuan baru, atau pengembangan pengetahuan. Tiga jenis dasar berbagi pengetahuan dalam siklus tersebut yaitu *knowledge retrieval*, *knowledge exchange*, dan *knowledge creation*.



Gambar 1. Siklus *Knowledge Sharing* dalam Pembelajaran Organisasi (Ackerman, 2003: 30)

Pada gambar 1 siklus *knowledge sharing* dalam pembelajaran organisasi tersebut mirip dengan model SECI dari Nonaka, namun disini dibedakan *knowledge internalization* disebut sebagai *knowledge retrieval*, sedangkan *knowledge externalization* disebut sebagai *knowledge exchange*. *Knowledge retrieval* merupakan proses berbagi pengetahuan dari organisasi ke individu, dimana individu belajar dari organisasi. Pada gambar 1 digambarkan panah menunjuk dari pengetahuan organisasi ke pengetahuan individu.

Knowledge exchange merupakan proses berbagi pengetahuan dari seseorang ke orang lain. Individu memiliki tujuan untuk mengubah pengetahuan individu yang ada, selama proses ini, individu belajar dari orang lain. Pengetahuan digambarkan dalam Gambar 2.1 dengan panah timbal balik antara individu dan *knowledge sharing*. *Knowledge Creation* merupakan proses berbagi pengetahuan antar individu memiliki tujuan untuk menghasilkan pengetahuan baru. Proses inovasi internal ini digambarkan dalam gambar 2.1 dalam lingkaran dengan panah yang mengalir dari tiga sumber pengetahuan.

Menurut Hoof (2004: 118) proses *knowledge sharing* terdiri dari *knowledge donating* dan

knowledge collecting. *Knowledge donating* adalah menyalurkan/ menyebarkan pengetahuan atau modal intelektual kepada orang lain yang melibatkan komunikasi antar individu, sedangkan *knowledge collecting* adalah mencari/ mengumpulkan pengetahuan atau modal intelektual dengan jalan berkonsultasi dengan orang lain.

Salah satu hal yang perlu menjadi perhatian dalam hal ini adalah perbedaan antara *knowledge sharing* dan *knowledge transfer*. Paulin (2012: 83) berpendapat bahwa *knowledge transfer* lebih condong kepada perspektif pengetahuan sebagai objek, dimana pengetahuan dianggap sebagai semacam objek yang dapat dengan mudah dipindahkan. Dalam konsep ini, perbedaan antara informasi, data, dan pengetahuan tidak jelas. *Knowledge sharing* lebih condong kepada perspektif pengetahuan sebagai subjek yang sifatnya individualistis dan tertanam dalam konteks sosial. Pandangan ini, pengetahuan ada perbedaan jelas antara informasi dan pengetahuan dalam hal ini dimana informasi semacam entitas obyektif disampaikan kepada orang bahwa individu yang mungkin mengubah pengetahuan oleh akalinya.

Menurut pemahaman peneliti, pengetahuan dalam kegiatan *knowledge transfer* hanya diberikan kepada pihak lain tanpa ada tindakan yang akan merubah pengetahuan tersebut atau kegunaan dari pengetahuan itu sendiri. *Knowledge transfer* hanya sebatas berbagi pengetahuan mengenai sesuatu hal yang kita ketahui saja kepada orang lain tanpa ada proses diskusi. Berbeda dengan kegiatan *knowledge sharing*, pengetahuan tidak hanya diberikan kepada pihak lain melainkan terdapat proses lain yang mengiringinya dan dari proses tersebut nantinya pengetahuan kemungkinan dapat ditolak, dimodifikasi ataupun diterapkan.

Saat melakukan *knowledge sharing* tentunya dipengaruhi berbagai faktor atau alasan yang melatar belakangi anggota mau membagikan pengetahuan mereka kepada orang lain. Seperti konsep yang digunakan oleh Okyere-Kwakye (2011: 67) tentang pengaruh faktor individual dalam *knowledge sharing* ada empat yaitu, efikasi diri (*self efficacy*), altruisme (*altruism*), saling timbal balik (*mutual reciprocity*) dan kepercayaan (*trust*) terhadap kegiatan *knowledge sharing* berdasarkan teori pertukaran sosial dan teori kognitif sosial sebagai dasar teoritis.

Faktor efikasi diri menurut Bandura (1997: 16) adalah penilaian salah satu kemampuan untuk mengatur perilaku tertentu. Jika mereka merasa tidak mampu, mereka tidak akan berbagi, namun individu masih dapat berbagi pengetahuan saat harapan mereka akan hasilnya tinggi. Dengan kata lain efikasi diri merupakan kepercayaan diri seseorang atas kemampuannya untuk berbagi pengetahuan kepada orang lain.

Faktor efikasi diri menurut Okyere-Kwakye (2011: 68) yaitu penilaian individu terhadap kemampuan mereka untuk mengatur dan melaksanakan program aksi. Individu dengan efikasi

diri yang lebih tinggi akan merumuskan penilaian positif pada kemampuan mereka yang akan memotivasi mereka untuk berbagi pengetahuan mereka.

Faktor yang kedua altruisme, menurut Okyere-Kwakye (2011: 68) juga memiliki keterkaitan dengan teori kognitif sosial sehingga individu menimbang manfaat psikologis sebelum terlibat dalam berbagi pengetahuan mereka. Perilaku altruistik untuk memberikan sesuatu tanpa mengharapkan pengembalian adalah hal pribadi. Altruisme juga merupakan sikap untuk mau berbagi dan mementingkan kebutuhan organisasi atau komunitas.

Ketiga yaitu timbal balik, menurut Okyere-Kwakye (2011: 69) hubungan timbal balik juga memiliki hubungan yang positif dengan *knowledge sharing*, semakin baik hubungan antar pribadi untuk saling timbal balik dalam berbagi pengetahuan maka semakin baik perilaku individu dalam *knowledge sharing*. Hal ini menunjukkan bahwa orang mungkin menunjukkan perilaku berbagi pengetahuan dengan tujuan memperoleh imbalan positif.

Faktor ke empat yaitu kepercayaan, individu mengembangkan kepercayaan mereka kepada orang lain hanya jika mereka dijamin bahwa hubungan mereka dengan orang tersebut tidak akan merugikan mereka. Bila ada kepercayaan antara dua orang mereka beralih dengan mudah saling bekerja sama (Molm, 2003: 31). Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dalam individu dapat mendorong mereka untuk membagikan pengetahuan mereka.

Knowledge sharing merupakan proses rumit yang melibatkan komunikasi antara dua pihak. Kedua belah pihak harus bersedia berinteraksi dengan lancar jika tidak bisa menimbulkan pemahaman yang salah. Karena itu, *knowledge sharing* tidak dapat terjadi jika para pihak dalam proses komunikasi tidak dapat berinteraksi dengan lancar. Dengan adanya forum media *online*, pengguna bisa lebih berhati-hati dalam komunikasi karena tidak bertemu langsung dengan pihak lain. Bisa menyusun kalimat terlebih dahulu sebelum melakukan *knowledge sharing*.

Penggunaan forum *online* dalam organisasi dinilai lebih praktis dan efisien untuk memfasilitasi berbagi pengetahuan antara karyawan/ anggota (Hass, 2014: 5). Bisa dilihat bahwa organisasi semakin dimudahkan dengan adanya forum *online*, karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa batas.

Grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dapat dikatakan sebagai salah satu forum *online* yang merupakan *Community of practice (CoP)*. *CoP* menurut Tobing (2011: 60), merupakan komunitas yang anggotanya sudah melakukan pertukaran pengetahuan dan penerapannya. Grup ini sudah melakukan pertukaran dan pengetahuan bagaimana mengoperasikan aplikasi INLIS-Lite dan pengembangannya.

Meskipun grup ini termasuk forum *online*, namun juga mereka sering mengadakan diskusi langsung melalui pertemuan yang diadakan

Perpustakaan Nasional maupun Perpustakaan Daerah. Namun mereka lebih banyak menggunakan media *facebook* sebagai media *sharing*.

Facebook menurut Kaplan (2009: 64) merupakan salah satu situs jejaring sosial (*social networking sites*) yang memungkinkan pengguna untuk terhubung dengan menciptakan informasi profil pribadi, mengundang teman-teman dan kolega untuk memiliki akses ke profil, dan mengirim pesan instan antara satu sama lain.

Salah satu fitur yang ada di *facebook* yaitu fitur grup. Menurut Hernita (2010: 60) grup *facebook* merupakan fasilitas yang dimiliki *facebook* untuk para penggunaannya untuk membuat suatu komunitas atau kumpulan orang yang mempunyai hobi, aktifitas, atau berbagi persamaan lainnya. dengan begitu seseorang bisa membuat grup untuk berbagi informasi, berdiskusi dan saling berinteraksi dengan orang lain yang mempunyai hobi dan minat yang sama.

Grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia merupakan forum yang digunakan untuk berkomunikasi dan berbagi pengetahuan yang memberikan banyak manfaat bagi anggota. Keberadaan grup ini masih belum dilakukan penelitian tentang kegiatan *knowledge sharing*. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana *knowledge sharing* dalam Grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dan faktor individu yang mempengaruhi *knowledge sharing* anggota grup.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas *knowledge sharing* dalam Grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dan faktor individu yang mempengaruhi *knowledge sharing* anggota grup. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi mengenai *knowledge sharing* yang terjadi dalam Grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dan faktor individu yang mempengaruhi *knowledge sharing* anggota grup. Selain itu juga penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah penelitian dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya dalam kajian *knowledge sharing* yang terjadi dalam forum *online*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif, jenis penelitian deskriptif dan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif menurut Moloeng (2010:11) merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive random sampling*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan penelitian. Informan yang dipilih dalam penelitian adalah pengurus dan anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan

Indonesia, yaitu dua orang pengurus dan dua orang anggota. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dan studi dokumentasi. Dalam penelitian ini juga menggunakan triangulasi untuk menguji validitas data hasil penelitian. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi teknik.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2007) yang terdiri dari empat tahapan, yaitu:

1. Pengumpulan data

Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif tidak memiliki segmen atau waktu tersendiri, melainkan sepanjang penelitian yang dilakukan proses pengumpulan data dapat dilakukan. Pengumpulan data dilakukan sebelum penelitian, saat penelitian, dan bahan di akhir penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan memulai mengumpulkan data dengan metode wawancara dan studi dokumentasi.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis. Hasil wawancara, hasil observasi, dan hasil studi dokumentasi diubah menjadi bentuk tulisan (*script*) sesuai dengan formatnya masing-masing. Hasil wawancara dengan anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dan data yang didapat dari kiriman dan komentar di grup *facebook* akan dianalisis.

3. Display Data

Setelah semua data telah diformat sesuai instrument pengumpul data dan telah berbentuk *script*, langkah selanjutnya adalah display data. Display data adalah mengolah data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema ke dalam suatu matriks kategorisasi sesuai tema yang sudah dikelompokkan serta akan memecah tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih konkret dan sederhana yang disebut dengan subtema yang diakhiri dengan memberikan kode (*coding*) sesuai wawancara yang sudah dilakukan.

4. Kesimpulan/ verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap terakhir analisis data yang menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan dan mengungkap *what* dan *how* dari temuan penelitian. Hasil penelitian diungkapkan dengan kalimat yang singkat padat dan mudah difahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan dan perumusan masalah yang ada.

3. Hasil dan Pembahasan

Knowledge sharing merupakan sebuah bagian penting dari *knowledge management*. Dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa *knowledge sharing* sangat berpotensi terjadi dalam grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia. Proses *knowledge sharing* disini dikaji dengan menggunakan SECI Model, yaitu *socialization*, *eksternalization*, *internalization*, *combination*. Sedangkan factor individu yang dikaji yaitu efikasi diri, altruism, timbal balik dan kepercayaan. Proses yang dihasilkan akan dilihat dalam keseluruhan diskusi yang diadakan grup *facebook* INLIS-Lite, mulai dari diskusi instalasi INLIS-Lite, diskusi *trial and error* implementasi INLIS-Lite, diskusi pengembangan INLIS-Lite serta manfaat *knowledge sharing* dalam grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia.

3.1 *Knowledge sharing* dalam grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia

Tujuan dibuatnya grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia yaitu sebagai media berbagi pengetahuan INLIS-Lite dan pengembangannya antar anggota grup. *Facebook* dipilih sebagai salah satu media yang mudah digunakan dan memiliki banyak fitur yang mendukung terjadinya diskusi antar anggota. Anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia selalu berkomunikasi dengan tatap muka maupun melalui menu diskusi grup dan fitur *facebook messenger*.

Kegiatan *knowledge sharing* merupakan suatu proses berbagi pengetahuan bersama yang dilakukan setidaknya oleh dua pihak, baik individu maupun kelompok, dan bisa dilakukan secara langsung tatap muka maupun dengan menggunakan media komunikasi. Dalam kegiatan *knowledge sharing*, pengetahuan yang dihasilkan bisa saja ditolak ataupun diterima, harus ada proses diskusi antar keduanya yang akan menghasilkan pengetahuan lain yang bisa digunakan untuk membuat keputusan atau menyelesaikan masalah. Oleh karena itu sangatlah penting dilakukan kegiatan *knowledge sharing* agar pengetahuan-pengetahuan tersebut bisa menyebar kepada anggota lain, terus berkembang dan tetap ada untuk anggota-anggota penerus grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia.

Kegiatan *knowledge sharing* tersebut juga dipengaruhi oleh beberapa faktor individu yang menjadi alasan anggota bersedia membagikan pengetahuan yang dimilikinya, diantaranya yaitu faktor altruisme yaitu meletakkan kepentingan komunitas (bersama) di atas kepentingan pribadi dan juga faktor timbal balik yaitu anggota menginginkan timbal balik yang positif dengan bertambahnya pengetahuan yang didapat dari kegiatan *knowledge sharing*.

Sebagian anggota memang menganggap timbal balik tidaklah penting, namun sebagian yang lain menganggap perlu adanya timbal balik yang positif agar terlihat manfaat yang didapatkan dari

proses *knowledge sharing*. Anggota tidak mengharapkan balasan material, namun mengharapkan agar anggota lain juga ikut berbagi pengetahuan di grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia, agar pengetahuan yang ada semakin bertambah dan berkembang.

Kegiatan *knowledge sharing* grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dapat dilakukan melalui diskusi langsung maupun melalui diskusi di grup *facebook*. Diskusi yang dilakukan tentunya membahas tentang penggunaan, *trial and error* juga pengembangan aplikasi INLIS-Lite.

3.1.1 Diskusi Instalasi INLIS-Lite

Saat pertama kali anggota ingin menggunakan aplikasi INLIS-Lite sebagai aplikasi otomatisasi di perpustakaan maka anggota perlu belajar dan mempraktekkan bagaimana cara menginstal INLIS-Lite dan apa saja yang perlu disiapkan. Diskusi ini dilakukan melalui menu diskusi grup *facebook* dan *face-to-face* melalui pertemuan yang diadakan Perpustakaan Nasional maupun Perpustakaan Daerah, namun tidak rutin, dan tidak semua anggota bias hadir karena keterbatasan waktu masing-masing anggota.

Salah satu pertemuan yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia pada 10 Mei 2017 di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi sebagai kelanjutan pembinaan *e-Library* kepada perpustakaan provinsi, kabupaten maupun kota. Kegiatan ini juga dihadiri oleh anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia untuk melakukan diskusi seputar INLIS-Lite.



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Supervisi *e-Library* (<https://www.facebook.com/groups/inlislite/>, 2017)

Pada gambar 2 terlihat beberapa dokumentasi yang sudah dibagikan di grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia. Dokumentasi tersebut merupakan foto-foto saat kegiatan supervisi *e-Library*

di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Kegiatan tersebut berisi pelatihan dan diskusi tentang instalasi dan pengoperasian INLIS-Lite.

Diskusi instalasi INLIS-Lite melalui *facebook* biasanya diinisiasi oleh anggota yang baru pertama kali menggunakan INLIS-Lite. anggota bisa bertanya apa saja yang dibutuhkan sebelum mulai instalasi INLIS-Lite. Sama halnya saat diskusi langsung untuk perpustakaan yang baru menggunakan INLIS-Lite diantaranya tentang cara instalasi INLIS-Lite, cara meng-online-kan OPAC, pengaturan menu keanggotaan, cara *join* dengan *Indonesia One Search*, serta pengetahuan-pengetahuan lain yang mendukung implementasi INLIS-Lite selanjutnya. Pada diskusi ini biasanya pengurus grup *facebook* INLIS-Lite yang juga merupakan koordinator pengembangan INLIS-Lite yang menjadi pemateri.

Anggota grup INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia juga berperan aktif menyebarkan dan meratakan INLIS-Lite di daerah masing-masing, baik perpustakaan sekolah maupun perpustakaan daerah.

Pada kegiatan diskusi instalasi INLIS-Lite terjadilah suatu proses yang merubah *tacit knowledge* menjadi *tacit knowledge* atau biasa disebut sosialisasi. *Tacit knowledge* merupakan pengetahuan yang berada di dalam otak masing-masing individu, oleh karena itu kegiatan *knowledge sharing* tidak hanya terjadi satu arah tetapi dua arah, dalam hal ini pengetahuan harus dibangun kembali oleh setiap individu, inilah yang disebut *sharing* (saling berbagi).

Anggota berperan aktif dalam proses diskusi dan saling mengungkapkan pendapatnya, baik dalam diskusi instalasi INLIS-Lite secara langsung maupun diskusi melalui grup *facebook*. Dalam hal ini terjadilah proses *knowledge exchange* yaitu proses berbagi pengetahuan dari seseorang ke orang lain, dalam proses ini anggota saling belajar dari anggota lain. Anggota aktif bertanya saat mengikuti pertemuan langsung, namun tidak semua anggota bisa hadir karena tempat pertemuan yang biasanya jauh dan keterbatasan waktu masing-masing anggota. Selain diskusi langsung anggota juga aktif dalam diskusi *facebook*, banyak anggota yang berkomentar baik memberikan pendapat maupun jawaban dari pertanyaan anggota lain.

Pada diskusi instalasi INLIS-Lite juga terjadi perubahan *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge* yang sudah dilakukan oleh anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dengan cara mencatat hasil diskusi baik dalam bentuk *soft copy* maupun *hard copy* dan memfoto kegiatan yang berlangsung.

3.1.2 Diskusi *Trial and Error* Implementasi INLIS-Lite

Kegiatan *knowledge sharing* yang dilakukan oleh anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia selanjutnya yaitu melalui diskusi *trial and error* implementasi INLIS-Lite. Diskusi ini berlangsung saat pertemuan langsung (yang diadakan Perpustakaan atau Perpustakaan) maupun melalui kegiatan *sharing* grup *facebook*. Namun, sebagian besar diskusi *trial and error* implementasi INLIS-Lite dilakukan pada menu diskusi grup saat anggota mengalami masalah dalam pengoperasian INLIS-Lite. Anggota bebas bertanya di kolom kiriman *facebook* sedangkan anggota lain yang mengerti dan paham bisa memberikan komentar sesuai dengan jawaban yang dibutuhkan. Berikut sebagian percakapan diskusi anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia:



Gambar 3. Diskusi Anggota Grup (<https://www.facebook.com/groups/inlislite/>, 2017)

Pada gambar 3 terlihat salah satu anggota membagikan pengalamannya ketika terjadi *error* saat proses instal aplikasi INLIS-Lite, salah satunya membahas *error* yang terjadi saat instalasi xampp. Xampp merupakan aplikasi pendukung dalam penggunaan INLIS-Lite. Pada diskusi tersebut anggota bisa bertanya tentang masalah yang mereka hadapi, baik *error* saat instalasi, *error* saat penggunaan, maupun *trouble-trouble* lain yang dihadapi anggota grup.

Anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia sering mengalami *error* saat penggunaan aplikasi INLIS-Lite, oleh karena itu semua anggota mempunyai peran penting dalam mengatasi masalah tersebut. Anggota bisa langsung

memberikan jawaban solusi melalui kolom komentar dan melakukan diskusi tentang solusi yang paling tepat untuk permasalahan tersebut. Anggota juga melakukan diskusi lanjutan agar meminimalisir terjadinya permasalahan yang sama.

Pada diskusi *trial and error* implementasi INLIS-Lite anggota juga melakukan pendokumentasian hasil diskusi langsung maupun diskusi dalam grup *facebook*. Pendokumentasian merupakan salah satu kegiatan yang perlu dilakukan agar pengetahuan yang ada bisa diorganisir lebih baik. Jawaban-jawaban dari anggota lain juga perlu didokumentasikan agar saat dibutuhkan kembali lebih mudah untuk menemukannya. Pengetahuan yang dicatat biasanya adalah materi diskusi dan terutama solusi-solusi saat terjadi *error* pada aplikasi INLIS-Lite.

Diskusi *trial and error* implementasi INLIS-Lite pada grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia sudah aktif dilakukan terutama pada kegiatan diskusi melalui grup *facebook*. Pada kegiatan ini juga terjadi perubahan *tacit knowledge* menjadi *tacit knowledge*. Anggota saling berdiskusi untuk menemukan sebuah solusi dari permasalahan yang ada. Anggota juga saling belajar dari anggota lain, yang akhirnya terjadilah proses *knowledge exchange*.

Pada kegiatan diskusi *trial and error* implementasi INLIS-Lite juga terjadi proses perubahan *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge*. Karena *tacit knowledge* sulit untuk dikomunikasikan, perlu dilakukan pendokumentasian pengetahuan tersebut agar lebih mudah digunakan. Dokumentasi tersebut berupa jawaban dan solusi dari anggota lain agar saat terjadi *error* yang sama anggota bisa menyelesaikannya dengan cepat. Pada diskusi ini anggota juga dihadapkan pada percaya atau tidaknya dengan jawaban-jawaban yang diberikan anggota lain.

Efikasi diri (*self efficacy*) sangat mempengaruhi kegiatan *knowledge sharing* bagi anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia. Anggota grup cukup yakin dengan pengetahuan yang mereka bagikan kepada anggota lain di grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia. Mereka merasa pengetahuan yang mereka bagi sesuai dan relevan dengan pengetahuan yang anggota butuhkan dan akan bermanfaat untuk anggota lain.

Anggota juga merasakan senang saat berbagi pengetahuan yang mereka miliki kepada anggota lain. Mereka memperoleh kesenangan batin dengan berbagi pengetahuan dan tidak mengharapkan balasan apapun dari anggota lain. Anggota grup juga memiliki kepercayaan diri atas kemampuannya untuk berbagi pengetahuan kepada orang lain. Kepercayaan diri tersebut diyakini oleh anggota karena pengetahuan yang mereka bagikan merupakan pengetahuan yang diperoleh sendiri dari hasil pengalaman dan pembelajaran mereka saat pengoperasian INLIS-Lite.

Faktor kepercayaan juga sangat mempengaruhi proses berbagi pengetahuan antar anggota grup. Informan yakin anggota akan membantu jika mereka ada kesulitan tentang INLIS-Lite, dan mereka percaya bahwa pengetahuan yang dibagikan oleh anggota lain merupakan informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka. Karena memang mereka menganggap bahwa anggota lain cukup mahir dalam hal otomasi perpustakaan.

Individu cenderung mau berbagi kepada orang yang dipercayainya. Apalagi dalam hal ini berkaitan dengan pengetahuan yang memang harus benar tidak ada keganjilan. Kepercayaan dibutuhkan untuk berjalannya suatu hubungan antar anggota grup. Kepercayaan dalam hal ini sangat mendorong anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia untuk mau membagikan pengetahuan mereka kepada orang lain. Diskusi selanjutnya yang dibahas yaitu diskusi pengembangan INLIS-Lite.

3.1.3 Diskusi Pengembangan INLIS-Lite

Diskusi pengembangan INLIS-Lite merupakan salah satu diskusi yang membahas bagaimana pengembangan dan perbaikan INLIS-Lite. Diskusi ini diadakan baik secara langsung oleh anggota grup maupun melalui *sharing facebook*. Pengembangan INLIS-Lite juga dilakukan oleh Tim pengembangan INLIS-Lite dari internal Perpustakaan Nasional maupun dari pihak ketiga.

Diskusi pengembangan INLIS-Lite yang dilakukan oleh anggota grup memang belum sepenuhnya. Hal ini karena keterbatasan waktu dan kemampuan anggota di bidang IT. Dalam pengembangan INLIS-Lite, Perpustakaan Nasional mempunyai Tim pengembang dari pihak internal dan pihak ketiga. Hak tersebut dimaksudkan agar INLIS-Lite terus dikembangkan fitur-fiturnya dan cepat diperbaiki jika terjadi kesalahan.

Pada diskusi ini, tentunya terjadi beberapa proses *knowledge sharing* yang mengiringinya, seperti sosialisasi dan eksternalisasi. Pada saat diskusi pengembangan INLIS-Lite berlangsung, anggota saling mengemukakan *tacit knowledge* yang mereka miliki. Anggota tentunya juga melakukan kodifikasi terhadap *tacit knowledge* yang mereka terima dari orang lain. Oleh karena itu terjadi proses sosialisai, yaitu perubahan *tacit knowledge* menjadi *tacit knowledge* dan eksternalisasi yaitu perubahan *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge*.

Pada diskusi pengembangan INLIS-Lite juga terjadi proses *knowledge exchange* dimana anggota saling belajar dengan anggota lain terkait pengembangan INLIS-Lite. Proses *knowledge creation* juga terjadi dimana pembentukan pengetahuan baru serta inovasi terhadap aplikasi INLIS-Lite.

Faktor altruisme juga sangat berpengaruh dalam diskusi ini. Dimana anggota diarahkan agar mendahulukan kepentingan grup di atas kepentingan pribadi. Sesungguhnya berbagi pengetahuan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan dalam komunitas itu

sendiri tanpa memandang keuntungan bagi individu masing-masing. Dalam hal ini anggota grup harus mengesampingkan kepentingan individu dan lebih mengutamakan kepentingan bersama. Jika ada anggota lain yang membutuhkan pengetahuan mereka, anggota harus rela berbagi untuk kepentingan bersama.

3.2. Manfaat *Knowledge Sharing* dalam Grup *Facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia

Manfaat yang sangat terasa bagi anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dengan adanya *knowledge sharing* di grup yaitu anggota bisa saling tukar informasi dan pengetahuan seputar INLIS-Lite, solusi dalam mengatasi kendala pengoperasian INLIS-Lite, pengembangan dan sarana pendukung INLIS-Lite. Manfaat lain yang didapatkan dari proses *sharing* grup yaitu menambah kenalan dan teman, tidak hanya untuk teman bisnis tapi juga sekadar teman ngobrol dan berbagi cerita.

Anggota bisa bebas bertanya seputar INLIS-Lite melalui menu diskusi dan menunggu jawaban dari anggota lain, kemudian saling berdiskusi untuk menemukan jawaban yang tepat. Pengetahuan yang mereka dapatkan dari anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia sangat membantu mereka dalam memecahkan masalah.

Manfaat ini juga bisa dilihat dalam proses internalisasi dan *knowledge retrieval*, yaitu perubahan *explicit knowledge* menjadi *tacit knowledge* dan proses berbagi pengetahuan dari organisasi ke individu. Pengetahuan yang mereka dapatkan dari hasil *sharing* grup, disimpan dalam otak menjadi *tacit knowledge* yang akan digunakan saat mereka membutuhkan pengetahuan tersebut, misalnya saat terjadi *trouble* pada pengoperasian INLIS-Lite.

Dalam proses ini terjadi pembelajaran melalui pengalaman yang sudah mereka dapatkan sendiri juga dalam grup. Pengalaman tersebut kemudian dibagikan kembali oleh anggota melalui grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia maupun forum-forum lain. Pembelajaran yang didapatkan seperti proses instalasi INLIS-Lite, *trial and error* implementasi INLIS-Lite, erta perbaikan dan pengembangan INLIS-Lite. Selain manfaat tersebut, anggota juga mendapatkan banyak teman sesama profesi pustakawan maupun yang ahli di bidang perpustakaan dan informasi.

Proses kombinasi juga terbentuk dalam kegiatan *knowledge sharing* grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia. Proses ini berbentuk saling berbagi dokumen dengan anggota lain. Anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia yang tidak datang dalam pertemuan bisa bertanya kepada anggota yang datang dan meminta hasil yang didapat dari diskusi, maupun mendownload hasil dokumentasi yang sudah dibagikan di menu *files* grup maupun di *wall* grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia.

Anggota grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia juga sudah menerapkan pengetahuan yang didapat dari hasil diskusi dengan anggota lain untuk menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Dalam penerapannya, anggota juga mengkombinasikannya dengan pengetahuan yang sudah mereka miliki sebelumnya. Anggota juga menggunakan sumber-sumber informasi tambahan, baik dari panduan INLIS-Lite Perpustakaan Nasional maupun dari sumber internet lain yang relevan dengan informasi yang mereka butuhkan.

4. Simpulan

Pada penelitian mengenai *knowledge sharing* pada grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Knowledge sharing* dalam grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia dilakukan agar pengetahuan-pengetahuan seputar INLIS-Lite terus berkembang dan tetap ada untuk dimanfaatkan oleh anggota-anggota penerus. Kegiatan *sharing* dibagi menjadi tiga diskusi, yaitu diskusi instalasi INLIS-Lite, diskusi *trial and error* INLIS-Lite dan diskusi pengembangan INLIS-Lite.
2. Diskusi instalasi INLIS-Lite dilakukan melalui pertemuan langsung maupun *sharing* di grup *facebook*. Beberapa materi yang dibahas dalam diskusi, seperti cara instal aplikasi INLIS-Lite, sarana pendukung instalasi, cara meng-onlinekan INLIS-Lite, serta langkah-langkah lain yang harus dilakukan saat pertama kali menggunakan INLIS-Lite.
3. Diskusi *trial and error* implementasi INLIS-Lite lebih banyak dilakukan melalui *sharing* di grup *facebook*. Anggota bebas bertanya saat menghadapi *problem* ketika mengimplementasikan INLIS-Lite pada perpustakaan masing-masing.
4. Diskusi pengembangan INLIS-Lite tidak hanya dilakukan oleh anggota grup INLIS-Lite Perpustakaan, tapi juga tim pengembang INLIS-Lite dari internal Perpustakaan dan pengembang pihak ketiga.
5. Efikasi diri terlihat bahwa anggota merasa yakin dengan pengetahuan yang dimiliki. Anggota juga memiliki kemampuan untuk menilai kemampuan mereka dalam proses berbagi pengetahuan di grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia.
6. Faktor timbal balik mempengaruhi *knowledge sharing* dalam grup *facebook* INLIS-Lite untuk Perpustakaan Indonesia. Anggota mengharapkan timbal yang positif agar terlihat manfaat yang didapatkan dari proses *knowledge sharing*.
7. Faktor altruisme juga mempengaruhi alasan anggota mau berbagi pengetahuan dalam grup. Anggota sangat menjunjung tinggi kepentingan grup dibanding kepentingan pribadi, karena sesungguhnya berbagi pengetahuan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengembangkan

pengetahuan dalam forum itu sendiri tanpa memandang keuntungan bagi individu masing-masing

8. Kepercayaan anggota grup terlihat bahwa anggota merasa anggota lain bisa membantu mereka dengan pengetahuan seputar INLIS-Lite yang dimiliki. Mereka juga yakin anggota lain akan membantu jika mereka menghadapi kesulitan tentang INLIS-Lite, dan percaya bahwa pengetahuan yang dibagikan oleh anggota lain.

Daftar Pustaka

- Ackerman, Mark S. Volkmar Pipek, dan Volker Wulf. (Eds). 2003. *Sharing Expertise: Beyond Knowledge Management*. London: The MIT Press Cambridge.
- Bandura, A. 1997. *Self-efficacy in Changing Societies*. Britain, UK: Cambridge University Press.
- Bechina AA dan Bommen T. 2006. "Knowledge Sharing Practices: Analysis of a Global Scandinavian Consulting Company," dalam *The Electronic Journal of Knowledge Management* Volume 4 Issue 2, pp 109 – 116. www.ejkm.com. Diunduh Senin, 23 Mei 2016.
- Haas, Martine R., Paola Criscuolo, dan Gerard George. 2014. *Which Problems to Solve? Online Knowledge Sharing and Attention Allocation in Organizations*, dalam *Academy of Management Journal*.
- Hoof, Bart Van Den, Jan A. de Rider. 2004. "Knowledge Sharing in Context: The Influence of Organizational Commitment, Communication Climate and CMC Use on Knowledge Sharing," dalam *Journal of Knowledge Management* Vol. 8, No. 6. Pp. 117-130. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/13673270410567675>.
<https://www.facebook.com/groups/inlislite/>. Diakses, Jumat, 1 September 2017.
- Moloeng, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kaplan, Andreas M. Michael Haenlein. 2009. "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media," dalam *Business Horizons* (2010) 53, 59 — 68. doi: [10.1016/j.bushor.2009.09.003](https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003). Diunduh Rabu, 14 Juni 2016. *Knowledge Advantage Conference* November 11-12. http://mc142.uib.es:8080/rid=1P6DY2RB5-1L73BKK-W5/NONAKA_KM.pdf.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Nonaka, Ikujiro and David J. Teece. 2001. *Managing Industrial Knowledge: Creation, Transfer and Utilization*. California: Sage Publication.
- Okyere-Kwakye, Eugene and Khalil Md Nor. 2011. "Individual Factors and Knowledge Sharing."

American Journal of Economics and Business Administration 3 (1): 66-7.

- Patria, Lintang dan Kristianus Yulianto. 2010. "Pemanfaatan *Facebook* untuk Menunjang Kegiatan Belajar Mengajar *Online* Secara Mandiri," dalam *Makalah Seminar Nasional FMIPA UT 2011*. <http://www.pdf-archive.com/2011/12/05/3-lintang-patria-kristianus-yulianto/>. Diunduh, Senin, 8 Mei 2017.
- Setiarso, Bambang, dkk. 2009. *Penerapan Knowledge Management pada Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tobing, Paul L. 2011. *Manajemen Knowledge Sharing Berbasis Komunitas*. Bandung: Knowledge Management Society Indonesia.