

PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DI PERPUSTAKAAN

Vivit Wardah Rufaidah

Pustakawan Ahli Madya Balai Besar Perpustakaan dan Literasi Pertanian
Jalan Ir. H. Juanda No. 20 Bogor 16122
E-mail: vivitwardah@gmail.com

Penerapan *knowledge management* (KM) di perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan layanan, mengoptimalkan operasional, mendukung pengembangan profesional pustakawan, dan meningkatkan kinerja organisasi. KM memungkinkan perpustakaan untuk mempertahankan pengetahuan yang relevan, bahkan ketika terjadi pergantian pengelola perpustakaan atau perubahan teknologi. Dengan pengelolaan yang baik, KM dapat menjadi solusi untuk mempercepat proses kerja, mengurangi kesalahan, serta memastikan bahwa pustakawan memiliki akses ke pengetahuan terbaru dalam bidang perpustakaan.

Perpustakaan merupakan pusat Pengetahuan yang berfungsi menyediakan sumber informasi bagi masyarakat, akademisi, dan peneliti. Namun, perpustakaan bukan hanya tempat untuk mengakses informasi, tetapi juga lembaga yang menyimpan, mengelola, dan menyebarluaskan pengetahuan. *Knowledge management* (KM) di perpustakaan adalah strategi untuk mengelola pengetahuan yang dimiliki pustakawan dan institusi agar dapat diakses dan dimanfaatkan oleh staf dan pengguna perpustakaan.

Penerapan KM di perpustakaan bertujuan untuk mengelola pengetahuan yang ada untuk digunakan secara optimal dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional perpustakaan. KM mencakup berbagai proses untuk menangkap, mendokumentasikan, dan berbagi pengetahuan di antara pustakawan dan pengguna. Dalam konteks perpustakaan, KM tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja pustakawan, tetapi juga mendukung pengembangan profesional dan meningkatkan kepuasan pengguna. Di perpustakaan, KM memainkan peran krusial dalam memfasilitasi akses informasi, mempromosikan kolaborasi di antara staf, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna.

Model *Knowledge Management*

Pada era informasi yang semakin kompleks dan cepat berubah, manajemen pengetahuan menjadi sangat penting bagi organisasi untuk tetap kompetitif dan inovatif. Dengan mengelola pengetahuan secara efektif, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pengambilan keputusan, dan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Pengetahuan yang dikelola dengan baik juga dapat menjadi sumber daya strategis yang membedakan organisasi dari pesaingnya. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang konsep manajemen pengetahuan dan penerapannya dalam praktik bisnis sangatlah penting.

Nonaka dan Takeuchi pada tahun 1995 memperkenalkan model SECI yang terdiri dari empat proses utama, yaitu *socialization*, *externalization*, *combination*, dan *internalization*. Model ini menjelaskan bagaimana pengetahuan diciptakan, dibagikan, dan diterapkan dalam organisasi. Dengan memahami model ini, organisasi dapat lebih baik dalam mengelola pengetahuan yang ada dan menciptakan pengetahuan baru yang dapat meningkatkan daya saing mereka.

Proses *socialization* melibatkan pertukaran pengetahuan *tacit* antara individu. Pengetahuan *tacit* adalah pengetahuan yang sulit untuk diungkapkan secara verbal, seperti pengalaman dan intuisi. Dalam konteks organisasi, *socialization* dapat dilakukan melalui interaksi langsung, seperti pertemuan, diskusi kelompok, atau kegiatan tim. Melalui interaksi ini, pengetahuan *tacit* dapat ditransfer dan diperluas. *Socialization* bukan hanya tentang berbagi informasi, tetapi juga tentang membangun hubungan dan kepercayaan di antara anggota tim.

Externalization adalah proses pengetahuan *tacit* diubah menjadi pengetahuan eksplisit yang dapat didokumentasikan dan dibagikan. Proses ini sering melibatkan penggunaan alat, seperti diagram, model, atau dokumen untuk mengomunikasikan ide-ide yang kompleks. Proses *externalization* dapat melibatkan penggunaan teknologi, seperti perangkat lunak manajemen pengetahuan yang memungkinkan karyawan untuk mendokumentasikan dan berbagi pengetahuan mereka dengan mudah. Dengan cara ini, pengetahuan yang sebelumnya hanya ada dalam pikiran individu dapat diubah menjadi sumber daya yang dapat diakses oleh seluruh organisasi.

Proses *combination* melibatkan penggabungan berbagai bentuk pengetahuan eksplisit untuk menciptakan pengetahuan baru. Dalam tahap ini, informasi yang sudah ada dikumpulkan, dianalisis, dan disusun kembali untuk menghasilkan wawasan baru. Proses ini memungkinkan organisasi untuk memanfaatkan pengetahuan yang ada secara maksimal. Proses *combination* juga dapat melibatkan kolaborasi antartim, anggota dari berbagai disiplin ilmu bekerja sama untuk menciptakan solusi yang lebih holistik.

Internalization adalah proses pengetahuan eksplisit diinternalisasi oleh individu, sehingga menjadi pengetahuan *tacit*. Proses ini terjadi ketika individu menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari dalam praktik sehari-hari. *Internalization* juga dapat terjadi melalui pengalaman langsung, yang mendorong individu belajar dari kesalahan dan keberhasilan mereka.

Sementara itu Davenport, seorang pakar manajemen pengetahuan, pada tahun 1998 dalam bukunya *“Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know”*, menekankan pentingnya menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran dan berbagi pengetahuan. Pendekatan ini sangat relevan dalam konteks organisasi modern yang menghadapi tantangan untuk beradaptasi dengan perubahan yang cepat dan kompleks.

Beberapa strategi diusulkan oleh Davenport, antara lain (1) Penggunaan teknologi informasi memainkan peran penting dalam manajemen pengetahuan. Misalnya, penggunaan intranet perusahaan dapat memfasilitasi akses karyawan terhadap informasi yang relevan dan terkini; (2) Pengembangan budaya berbagi pengetahuan. Organisasi perlu menciptakan budaya yang mendorong karyawan untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman mereka dan menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi, organisasi dapat meningkatkan inovasi dan kreativitas; dan (3) Pelatihan dan pengembangan. Pelatihan yang berkelanjutan dan program pengembangan keterampilan sangat penting untuk memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk beradaptasi dengan perubahan.

Praktik Knowledge Management di Perpustakaan

Socialization

Di perpustakaan, proses *socialization* memungkinkan pustakawan, staf, dan pengguna untuk berbagi pengalaman, wawasan, dan praktik terbaik melalui interaksi sosial. Beberapa contoh proses *socialization* di perpustakaan sebagai berikut:

- (1) Diskusi kelompok (*group discussion*). Perpustakaan dapat mengadakan sesi diskusi kelompok rutin bagi pustakawan, misalnya setiap minggu atau bulan. Dalam diskusi ini, pustakawan dapat membahas

- pengalaman mereka dalam menghadapi situasi tertentu. Kegiatan ini memungkinkan pustakawan berbagi tips dan strategi praktis yang efektif yang mungkin tidak tertulis dalam panduan resmi, tetapi berguna dalam praktik sehari-hari.
- (2) Program pendampingan antarpustakawan. Pustakawan senior dapat menjadi mentor bagi pustakawan baru, terutama yang baru bergabung di perpustakaan. Pustakawan baru bisa belajar langsung dari pengalaman dan praktik pustakawan yang lebih berpengalaman
 - (3) Program rotasi kerja. Perpustakaan bisa menerapkan program rotasi kerja, yang memberikan kesempatan kepada pustakawan untuk dapat mengikuti pustakawan lain di bagian berbeda, seperti bagian layanan pengguna, katalogisasi, atau layanan referensi. Ini memungkinkan transfer pengetahuan *tacit* terkait teknik kerja dan manajemen.
 - (4) Sesi “berbagi pengetahuan” atau *knowledge sharing session*. Pustakawan bisa membagikan wawasan yang mereka miliki. Melalui diskusi terbuka ini, pustakawan berbagi praktik terbaik dan tips yang mungkin belum terdokumentasikan, tetapi sangat membantu dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari.
 - (5) Acara diskusi informal, seperti “*Coffee Morning*”. Acara ini menjadi kesempatan bagi pustakawan untuk berbagi cerita, pengalaman, dan ide yang mungkin sulit terungkap dalam suasana formal.
 - (6) *Workshop* antarpustakawan. Pustakawan dapat mengikuti *workshop* untuk saling belajar dalam situasi simulasi atau praktik nyata sehingga memperkuat hubungan kerja sama dan berbagi pengetahuan yang mungkin sulit untuk didokumentasikan.
 - (7) Pengembangan program kolaboratif. Pustakawan dari berbagai bagian bekerja sama dalam satu program. Melalui program kolaboratif ini, mereka berbagi pengetahuan dan keterampilan praktis yang diterapkan dalam proyek tersebut, yang kemudian memperkaya pemahaman mereka satu sama lain dalam pengetahuan praktis dan manajemen perpustakaan.
 - (8) Pelatihan magang. Dalam pelatihan magang, pustakawan baru mendapatkan arahan langsung dari pustakawan berpengalaman tentang berbagai kegiatan dan prosedur yang diterapkan di perpustakaan
 - (9) Rapat evaluasi layanan perpustakaan. Rapat evaluasi layanan perpustakaan memberikan kesempatan bagi pustakawan untuk berbagi masukan dari pengalaman mereka dalam menjalankan layanan. Dari sini, pustakawan dapat belajar dari pengalaman orang lain dan memperbaiki layanan dengan strategi yang lebih efektif.
 - (10) Kunjungan dan kolaborasi. Perpustakaan juga bisa mengadakan kunjungan kerja ke perpustakaan lain, baik di dalam maupun di luar organisasi, untuk mempelajari praktik terbaik yang diterapkan di sana.

Externalization

Proses *externalization* dalam KM di perpustakaan adalah upaya untuk mengubah pengetahuan *tacit*, yaitu pengetahuan yang ada dalam pikiran atau pengalaman individu dan sulit untuk dikomunikasikan, menjadi pengetahuan eksplisit yang merupakan pengetahuan yang terdokumentasi dan mudah diakses oleh orang lain.

Dalam konteks perpustakaan, *externalization* bertujuan untuk mendokumentasikan pengalaman, strategi, dan keahlian pustakawan serta pegawai agar bisa dibagikan, dipelajari, dan dimanfaatkan secara luas oleh kolega maupun pengguna perpustakaan. Berikut ini beberapa contoh penerapan *externalization* di perpustakaan:

- (1) Pembuatan panduan dan *standard operating procedure* (SOP). Pustakawan yang memiliki pengalaman dalam proses pengelolaan koleksi, layanan referensi, dan

- manajemen sirkulasi dapat mendokumentasikan langkah-langkah atau prosedur yang diambil dalam bentuk panduan atau SOP.
- (2) Penyusunan *frequently asked questions* (FAQ) untuk layanan perpustakaan. Pustakawan yang bekerja di bagian layanan pengguna dapat mendokumentasikan pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan oleh pengunjung, beserta jawaban yang efektif. Dokumentasi ini mengubah pengetahuan *tacit* pustakawan menjadi pengetahuan eksplisit yang mudah diakses oleh pengguna.
 - (3) Pembuatan modul pelatihan dan dokumentasi pelatihan. Pustakawan senior yang memiliki keahlian di bidang tertentu dapat membuat modul pelatihan yang merinci strategi dan teknik yang mereka gunakan dalam mengajar pengguna tentang pencarian informasi.
 - (4) Blog atau artikel berbasis pengetahuan untuk pengguna. Pustakawan yang ahli dalam bidang tertentu dapat menulis artikel atau blog untuk dibagikan kepada pengguna bisa diunggah di *web* atau buletin digital sehingga menjadi pengetahuan eksplisit yang dapat diakses dan digunakan oleh pengguna perpustakaan.
 - (5) Forum internal atau wiki untuk pustakawan. Perpustakaan dapat membuat wiki atau forum internal tempat pustakawan mendokumentasikan pengalaman mereka. Di sini, pustakawan berbagi solusi yang pernah mereka terapkan untuk menyelesaikan masalah spesifik. Dengan adanya wiki ini, pustakawan baru atau yang kurang berpengalaman bisa mempelajari dokumentasi pengalaman kolega mereka.
 - (6) Pengembangan kebijakan dan rekomendasi praktis dalam penggunaan teknologi. Pustakawan yang berpengalaman dalam penggunaan sistem perpustakaan digital atau alat manajemen informasi dapat mendokumentasikan rekomendasi praktis untuk penggunaan perangkat lunak atau teknologi tertentu.
 - (7) Kumpulan tips layanan pengguna. Pustakawan yang memiliki pengalaman dalam melayani pengguna dapat menuliskan berbagai tips untuk memberikan layanan yang lebih baik, termasuk teknik komunikasi efektif atau cara menangani pengguna sehingga menjadi panduan praktis yang dapat dipelajari oleh pustakawan di layanan.

Combination

Proses *combination* mencakup mengorganisasikan, menyusun ulang, dan menggabungkan data serta informasi yang telah terdokumentasi untuk menghasilkan pengetahuan yang lebih berguna dan mudah diakses. Proses ini memungkinkan perpustakaan untuk meningkatkan efisiensi informasi dan membuat pengetahuan lebih siap digunakan oleh pustakawan dan pengguna perpustakaan. Beberapa contoh proses *combination* di perpustakaan, yaitu

- (1) Pengembangan katalog terintegrasi. Perpustakaan mengumpulkan data dari berbagai katalog lokal dan sumber informasi digital, lalu mengintegrasikannya menjadi satu katalog terpusat yang dapat diakses oleh semua pengguna.
- (2) Penyusunan database FAQ berbasis layanan pengguna. Data dari berbagai sesi layanan referensi, pertanyaan pengguna, dan solusi yang diberikan oleh pustakawan dikumpulkan dan diolah menjadi *database* FAQ. *Database* FAQ ini dapat diakses oleh pengguna untuk mencari jawaban atas pertanyaan umum tanpa harus bertanya langsung.
- (3) Pembuatan modul pelatihan dari materi terpisah. Bahan pelatihan pustakawan, seperti panduan penelusuran informasi, cara penggunaan perangkat lunak perpustakaan, dan etika pelayanan pengguna digabungkan dalam satu modul pelatihan terpadu yang dapat digunakan

- dalam orientasi bagi pustakawan baru.
- (4) Penggabungan panduan literatur di bidang spesifik. Data dari berbagai panduan literatur yang berfokus pada bidang subjek tertentu, seperti literatur pertanian, digabungkan. Panduan ini membantu pengguna untuk menemukan sumber utama yang dibutuhkan dalam penelitian di bidang tertentu.
 - (5) Penggabungan data statistik penggunaan perpustakaan untuk analisis dan laporan. Data penggunaan layanan perpustakaan, termasuk jumlah peminjaman, frekuensi penggunaan e-publikasi, dan kunjungan harian, digabungkan untuk menghasilkan laporan statistik yang memberikan wawasan tentang kebiasaan pengguna.
 - (6) Kumpulan daftar sumber daya elektronik untuk penelitian khusus. Untuk memfasilitasi penelitian, perpustakaan mengumpulkan daftar sumber daya elektronik dari berbagai bidang studi yang tersedia di *database* perpustakaan dan menggabungkannya dalam satu daftar yang mudah diakses.
 - (7) Pembuatan buku panduan pelayanan dari berbagai prosedur operasional standar (SOP). Berbagai SOP yang diterapkan di setiap bagian perpustakaan, seperti layanan sirkulasi, referensi, dan peminjaman antar-perpustakaan, digabungkan menjadi satu buku panduan terpadu.
 - (8) Integrasi data hasil survei kepuasan pengguna. Perpustakaan sering kali mengadakan survei untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Data dari survei yang berbeda kemudian digabungkan untuk analisis lebih lanjut yang dapat memberikan wawasan tentang peningkatan kualitas layanan
 - (9) Pembuatan pusat sumber daya pustaka digital (*digital library resource center*). Perpustakaan dapat menggabungkan berbagai koleksi digital, seperti artikel, *e-journal*, laporan penelitian, dan arsip multimedia, ke dalam satu pusat sumber

daya digital yang memudahkan akses bagi pengguna.

Internalization

Di perpustakaan, *internalization* terjadi ketika pustakawan atau pengguna mempelajari pengetahuan yang terdokumentasi, seperti panduan layanan, prosedur, dan kebijakan, serta menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari. *Internalization* memungkinkan pustakawan untuk memahami dan mengaplikasikan pengetahuan yang tersedia sehingga mereka dapat lebih efektif dalam memberikan layanan kepada pengguna.

Beberapa contoh proses *internalization* di perpustakaan, yaitu (1) Pelatihan berdasarkan panduan (SOP); (2) Penerapan modul literasi informasi untuk pengguna dengan mempelajari cara-cara penelusuran informasi melalui sumber-sumber terpercaya atau platform digital perpustakaan; (3) Penerapan prosedur dari panduan layanan referensi; (4) *Workshop* dan seminar perpustakaan. Pustakawan mempelajari pengetahuan baru dari para ahli dan kemudian menerapkannya dalam pekerjaan mereka; (5) Menerapkan kebijakan perpustakaan dan menerapkan metode yang disarankan dalam pekerjaan sehari-hari untuk menjaga dan mengelola koleksi perpustakaan; (6) Pembelajaran dari dokumentasi hasil kajian pengguna. Pengetahuan ini membantu pustakawan memahami dan melayani pengguna dengan lebih baik, dan (7) Perpustakaan menyediakan panduan literasi informasi yang mencakup teknik mencari dan mengevaluasi sumber informasi.

Peran *Knowledge Management* di Perpustakaan

Meningkatkan Akses dan Berbagi Informasi

Peran utama KM di perpustakaan adalah meningkatkan akses dan berbagi informasi di

antara pustakawan dan pengguna. Dengan menerapkan praktik KM, perpustakaan dapat menciptakan lingkungan terstruktur agar pengetahuan mudah diakses, sehingga mengurangi redundansi dan meningkatkan efisiensi pengambilan informasi. Perpustakaan dapat mengembangkan repositori pengetahuan terpusat yang menyimpan praktik terbaik, temuan penelitian, dan umpan balik pengguna

Mendukung Proses Pengambilan Keputusan

KM memainkan peran vital dalam mendukung proses pengambilan keputusan di perpustakaan. Dengan memanfaatkan analisis data dan platform berbagi pengetahuan, manajemen perpustakaan dapat membuat keputusan mengenai alokasi sumber daya, pengembangan koleksi, dan peningkatan layanan.

Pendekatan berbasis data ini tidak hanya meningkatkan relevansi layanan perpustakaan, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pengguna. Selain itu, penggunaan alat visualisasi memungkinkan perpustakaan untuk merespons dengan cepat terhadap tren dan tantangan yang muncul. Dengan mendorong budaya pengambilan keputusan berbasis data/bukti, perpustakaan dapat memastikan bahwa strategi mereka selaras dengan kebutuhan pengguna dan tujuan institusi, yang pada akhirnya mengarah pada penyampaian layanan yang lebih efektif.

Meningkatkan Layanan Perpustakaan dan Kepuasan Pengguna

Implementasi KM yang efektif mengarah pada peningkatan layanan perpustakaan dan peningkatan kepuasan pengguna. Pengelola perpustakaan dilengkapi dengan pengetahuan dan sumber daya yang diperlukan, perpustakaan dapat memberikan layanan yang lebih personal dan responsif. Pustakawan yang terlatih dalam praktik KM dapat membantu pengguna lebih baik dalam memenuhi kebutuhan informasi yang kompleks, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Proses umpan balik dari pengguna digunakan untuk perbaikan kualitas layanan yang ditawarkan dan membangun rasa memiliki di antara pengguna, yang merasa bahwa suara mereka didengar dan dihargai. Perpustakaan dapat memanfaatkan survei kepuasan pengguna dan kelompok fokus untuk mengumpulkan preferensi, harapan dan kebutuhan pengguna, serta memungkinkan mereka untuk terus menyempurnakan layanan dengan kebutuhan pengguna.

Penerapan Teknologi dalam Knowledge Management

Penerapan teknologi dalam *knowledge management* tidak terhindarkan. Teknologi tidak hanya memfasilitasi pengumpulan dan penyimpanan pengetahuan, tetapi juga memungkinkan organisasi termasuk perpustakaan untuk menganalisis dan memanfaatkan pengetahuan tersebut secara lebih efektif. Beberapa teknologi yang berperan penting dalam manajemen pengetahuan antara lain kecerdasan buatan (*artificial intelligence (AI)*), *big data*, dan komputasi awan (*cloud computing*).

Kecerdasan Buatan (AI)

Kecerdasan buatan (AI) digunakan untuk menganalisis data besar dan mengidentifikasi pola yang mungkin tidak terlihat oleh manusia. Misalnya, perpustakaan dapat menggunakan algoritma pembelajaran mesin untuk menganalisis umpan balik pemustaka dan mengidentifikasi tren yang dapat membantu dalam pengembangan layanan baru. Dengan memanfaatkan AI, organisasi dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih cepat berdasarkan data yang ada.

Big Data

Big data merujuk pada volume besar data yang dihasilkan setiap hari oleh organisasi. Dengan menggunakan teknologi analisis *big data*, organisasi dapat mengumpulkan, menyimpan,

dan menganalisis data ini untuk mendapatkan informasi yang berharga.

Komputasi Awan (*Cloud Computing*)

Komputasi awan memungkinkan organisasi untuk menyimpan dan mengakses data serta aplikasi melalui internet, yang memudahkan kolaborasi dan berbagi pengetahuan. Dengan menggunakan platform berbasis awan, pegawai dapat mengakses informasi dari mana saja dan kapan saja, yang meningkatkan fleksibilitas dan produktivitas. Dengan cara ini, pegawai dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan dan berkolaborasi dalam proyek tanpa batasan lokasi fisik. Hal ini sangat penting dalam konteks organisasi yang memiliki tim yang tersebar di berbagai lokasi.

Penerapan KM di perpustakaan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, pengembangan profesional pustakawan dan kinerja organisasi. Melalui pendekatan SECI, perpustakaan dapat mengelola pengetahuan secara efektif, mulai dari berbagi pengetahuan antar-pustakawan hingga mendokumentasikan pengetahuan yang dapat diakses secara luas. Namun, tantangan dalam penerapan KM masih ada, termasuk keterbatasan sumber daya dan resistensi terhadap perubahan. Dengan mengatasi tantangan ini, perpustakaan dapat memaksimalkan potensi KM sebagai strategi penting untuk menghadapi kebutuhan informasi yang terus berkembang.

American Library Association. (2022). *“Manajemen pengetahuan di perpustakaan: Panduan komprehensif.”* ALA Editions.

Choi, Y., & Lee, J. (2023). Peran manajemen pengetahuan dalam meningkatkan layanan perpustakaan: Tinjauan praktik saat ini. *Manajemen Perpustakaan*, 44(1), 12-25.

Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2016). Where machines could replace humans—and where they can't (yet). *McKinsey Quarterly*.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know.* Harvard Business Review Press.

Hernon, P., & Dugan, R. E. (2009). *Assessment and evaluation of library services.* Libraries Unlimited.

Johnson, L. (2022). Pertimbangan etis dalam manajemen pengetahuan di perpustakaan. *Jurnal Administrasi Perpustakaan*, 62(3), 245-260.

Marr, B. (2016). *Big data in practice: How 45 successful companies used big data analytics to deliver extraordinary results.* Wiley.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation.* Oxford University Press.

Ranganathan, S. R. (2006). *Reference Service.* Ess Ess Publications.

Ranjan, J. (2016). Big data analytics in operations management. *International Journal of Production Research*, 54(1), 1-12

Rowley, J., & Hartley, R. (2017). *Organizing knowledge: An introduction to managing access to information.* Ashgate.

Zack, M. H. (1999). Knowledge and strategy: The Link between knowledge management and competitive advantage. *Sloan Management Review*, 40(4), 45-58.

DAFTAR PUSTAKA

Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.