

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam selanjutnya disebut BP Batam dahulunya dikenal sebagai Otorita Pengembangan Daerah Industri Pulau Batam.. BP Batam yang fokus pada pengelolaan lahan, perdagangan bebas dan investasi di kota Batam memiliki 21 Biro dan Direktorat untuk menjaga keberlangsungan organisasi. BP Batam memiliki Bidang Tata Persuratan dan Kearsipan dibawah Biro Umum, yang khusus menangani dokumen dan arsip pada pengelolaan informasi di lingkungan BP Batam. Diperlukan sumber daya manusia yang terampil dalam mengelola informasi untuk di Bagian Tata Persuratan dan Kearsipan BP Batam.

Informasi adalah salah satu aset paling berharga bagi sebagian besar organisasi publik atau swasta. Bagi sebagian orang, nilainya mungkin terletak pada kekayaan intelektual yang tak ternilai, seperti paten atau rahasia dagang (Ragan, 2013). Muhammad dkk (2020, hlm 2) juga menjelaskan informasi saat ini menjadi salah satu harta paling berharga dari sebuah organisasi, seperti harta karun penting lainnya, informasi perlu diatur secara efektif untuk organisasi, tidak hanya untuk mencapai keberlanjutan tetapi juga untuk daya saing yang lebih tinggi di era digital global. Setiap organisasi yang secara dinamis berurusan dengan lingkungan yang berubah seharusnya tidak hanya memproses informasi secara efisien tetapi juga menciptakan informasi dan pengetahuan (Nonaka, 1994).

Dalam ragam aktivitas institusi pemerintahan mengandung ragam informasi yang tersebar ke bagian dan unit kerja dalam melaksanakan fungsi administrasi. Informasi menjadi aset penting dalam organisasi untuk mendorong pengambilan keputusan, inovasi dan proses bisnis organisasi, saat ini organisasi dihadapkan oleh risiko informasi seperti keamanan, integritas dan ketersediaan konten informasi. Organisasi dapat berhasil atau goyah berdasarkan keandalan, ketersediaan dan keamanan informasi yang mereka kelola. (Kooper dkk., 2011; Wood, 2015).

Banyak ragam informasi yang perlu dikelola dengan baik demi menjalankan administrasi pemerintahan diperlukan tata kelola informasi pada organisasi

tersebut. McMilan dalam Nguyen dkk (2014) menyatakan tata kelola informasi adalah kunci untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan oleh organisasi karena setiap keputusan, kebijakan, dan aktivitas organisasi ditetapkan berdasarkan analisis informasi. Praktik tata kelola informasi yang baik dapat menghadang isu-isu yang menyebabkan inefisiensi dalam kinerja organisasi, mengurangi kewajiban dan reputasi organisasi ketika kebutuhan informasi pemangku kepentingan tidak dapat ditangani, mengungkapkan informasi rahasia yang mempengaruhi keamanan organisasi dan nasional, korupsi, dan pemalsuan informasi. (Jaeger, 2007).

Sektor publik dapat dianggap sebagai organisasi yang dikelola oleh undang-undang dan peraturan, dan yang beroperasi berdasarkan informasi. Tata kelola informasi adalah faktor kunci keberhasilan bagi pemerintahan yang efektif dan efisien (Grimstad & Myrseth, 2011). Informasi perlu dikelola dengan baik demi menjalankan administrasi pemerintahan, demi menjalankan asas umum pemerintahan yang baik untuk menyelenggarakan keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dengan memperhatikan aspek-aspek menuju pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu akuntabilitas, efisiensi dan transparansi. (Isa dkk., 2011; Malik, 2016)

Tata kelola informasi akan menjadi jawaban terbaik karena menyediakan pendekatan holistik untuk mengelola arsip dan informasi dari penciptaannya hingga disposisinya. Tata kelola informasi meningkatkan kepercayaan informasi jika didukung oleh strategi dan komitmen organisasi, terutama dari manajemen level atas. Ini memastikan bahwa informasi yang akurat tersedia pada waktu yang tepat dan di tempat yang tepat (Isa dkk., 2019). Bidang Tata Persuratan dan Kearsipan sendiri berperan untuk melaksanakan tata kelola informasi dilingkungan BP Batam, tata kelola informasi di institusi pemerintahan sesuai yang tercantum pada peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 2 yang menjelaskan bahwa “Penyelenggaraan administrasi pemerintahan untuk upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan” (Republik Indonesia, 2014).

Administrasi pemerintahan menghasilkan sebuah diskresi, keputusan dan informasi dan dokumen instansi yang kemudian secara rinci dijelaskan pada

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan Pasal 1 Ayat 2 menyebutkan

Dokumen perusahaan adalah data, catatan, dan atau keterangan yang dibuat dan atau diterima oleh perusahaan dalam rangka pelaksanaan kegiatannya, baik tertulis di atas kertas atau sarana lain maupun terekam dalam bentuk corak apapun yang dapat dilihat, dibaca, atau didengar (Republik Indonesia, 1997)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 bagian ketiga pada Pasal 5 ayat (1) sampai dengan (2) mengenai ruang lingkup arsip menyebutkan

Ayat 1

Ruang lingkup penyelenggaraan kearsipan meliputi keseluruhan penetapan kebijakan, pembinaan kearsipan, dan pengelolaan arsip dalam suatu sistem kearsipan nasional yang didukung oleh sumber daya manusia, prasarana dan sarana, serta sumber daya lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Ayat 2

Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta lembaga kearsipan (Republik Indonesia, 2009)

Di zaman sekarang yang disebut zaman intelektual, modal tidak berwujud (*intangible capital*) dan modal intelektual yang disebut pengetahuan dianggap sebagai faktor kunci pada organisasi. Dengan kata lain, organisasi tersebut akan menang melawan perubahan dan transformasi yang dapat meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan mereka sendiri. (Akhavan dkk., 2013). Di era seperti saat ini para profesional informasi seperti arsiparis, pustakawan, dokumentalis dan tata usaha untuk inovatif dan kreatif dalam mendukung kebijakan yang selalu dipengaruhi data, informasi dan pengetahuan agar selalu terkelola dengan baik, agar kebijakan yang dikeluarkan selalu dilandasi oleh tata kelola informasi yang baik.

Arsiparis dan tata usaha dapat dikatakan sebagai *'knowledge worker'* karena mengandalkan pengetahuan dan ketrampilannya dalam pekerjaan. Cong dkk (2007, hlm 259) menyatakan bahwa *'knowledge worker'* tidak hanya profesional, tetapi juga staf garis depan. Yusup dalam Yusuf (2020) menyatakan pengetahuan adalah kebiasaan keahlian atau kepakaran, keterampilan, pemahaman atau pengertian yang diperoleh dari pengalaman latihan atau melalui proses belajar, atau bahkan keahlian yang diperoleh melalui usaha dan bakat tertentu seseorang.

Pengetahuan adalah satu-satunya sumber yang pasti dari keunggulan kompetitif bagi organisasi yang beroperasi dalam ekonomi zaman baru. Lingkungan bisnis saat ini ditandai dengan perubahan yang cepat, dramatis, dan tidak terduga. Oleh karena itu, pegawai tidak hanya harus berkinerja tinggi dalam pengertian tradisional, tetapi juga pembelajar yang cepat dan adaptif. Perhatian masyarakat terhadap informasi dan pengetahuan meningkat sebagai akibat dari tingginya permintaan informasi dan pengetahuan oleh *'knowledge worker'* dalam pelatihan masyarakat saat ini atau diperoleh melalui pelatihan tertentu (Drucker, 1993; Mushtaq & Rizwan, 2018; Parirokh dkk., 2008)

Menurut Nawawi dalam Yusuf (2020, hlm 2) Pengetahuan dalam suatu organisasi dapat diperoleh dari individu-individu atau kelompok orang yang mempunyai pengetahuan. Pengetahuan juga dapat diperoleh dari rutinitas atau kegiatan yang dilakukan dalam organisasi. Pengetahuan merupakan suatu hal yang eksplisit atau tacit, beberapa pengetahuan dapat dituliskan, dikerjakan, dan diformulasikan dalam bentuk kalimat atau diekspresikan dalam bentuk gambar. Nonaka (1994) menganggap pengetahuan sebagai 'aliran pesan', meskipun pengetahuan juga bergantung pada data dan dibenarkan oleh keyakinan seseorang.

Menurut Nonaka & Takeuchi (1995) terdapat dua pengetahuan secara natural yaitu pengetahuan eksplisit dan pengetahuan tacit. Pengetahuan eksplisit adalah pengetahuan yang terstruktur, dapat disimpan, dan mudah dikomunikasikan, yang melibatkan komitmen oleh orang tertentu. Pengetahuan tacit sulit untuk diformalkan artinya di kodifikasi dan sulit untuk ditangkap serta dikomunikasikan kepada orang lain karena dikondisikan oleh faktor-faktor yang tidak berwujud seperti konteks sosial budaya. Pengetahuan tacit bersifat pengalaman, terdiri dari pelajaran yang didapat saat melaksanakan tugas/proyek dan wawasan yang diperoleh dari penyelesaian masalah secara terus-menerus (North & Kumta, 2014).

Pengetahuan terbagi atas dua pandangan yaitu subyektif dan obyektif. Dalam pandangan subyektif pengetahuan dibagi lagi kedalam dua yaitu pengetahuan sebagai pernyataan pikiran dan pengetahuan sebagai hal terapan. Pengetahuan sebagai pernyataan pikiran merupakan pengetahuan sebagai keadaan pikiran individu. Pengetahuan organisasi di sini dipandang sebagai keyakinan individu dalam organisasi, kemudian pengetahuan sebagai hal terapan Pengetahuan

juga dianggap subjektif tetapi dipandang dimiliki oleh suatu kelompok dan tidak dapat diuraikan menjadi unsur-unsur yang dimiliki oleh individu. (Fernandez-Becerra & Sabherwal, 2015).

Pengetahuan sebagai obyek terbagi lagi atas tiga perspektif yaitu pengetahuan sebagai obyek, pengetahuan sebagai akses terhadap informasi dan pengetahuan sebagai kapabilitas. Pada perspektif pengetahuan sebagai obyek perspektif ini menganggap pengetahuan sebagai sesuatu yang dapat disimpan, ditransfer, dan dimanipulasi, kemudian pengetahuan sebagai akses terhadap informasi pengetahuan di sini pengetahuan dipandang sebagai sesuatu yang memungkinkan akses dan pemanfaatan informasi. Perspektif ini memperluas pandangan pengetahuan di atas sebagai objek, menekankan aksesibilitas objek pengetahuan dan terakhir pengetahuan sebagai kapabilitas, perspektif ini menekankan pada pengetahuan sebagai kapabilitas strategis yang berpotensi dapat diterapkan untuk mencari keunggulan kompetitif. (Fernandez-Becerra & Sabherwal, 2015)

Bagi organisasi, pengetahuan ini sangat penting, karena pengetahuan ini diperoleh dengan biaya investasi organisasi baik dalam bentuk pelatihan kerja atau diperoleh melalui pelatihan tertentu. (Mushtaq & Rizwan, 2018). Kinerja pegawai akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan pengetahuan yang dimiliki, setiap pegawai diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung atau terpaku pada sistem yang ada, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap pegawai mempunyai peran di dalam meningkatkan organisasinya. (Arilaha & Nurfadillah, 2018).

Pengetahuan memainkan peran penting dalam banyak organisasi. Pegawai yang telah merasakan keunggulan kompetitif yang dihasilkan dari pengetahuan selama beberapa dekade terakhir, untuk mempertahankan dan memperoleh keunggulan atau kekuatan kompetitif yang berkelanjutan, banyak perusahaan mencurahkan sumber daya organisasi massal untuk membangun sistem manajemen pengetahuan dan mempromosikan berbagi pengetahuan dalam organisasi mereka. (Yang & Wu, 2008).

Pengetahuan menjadi landasan utama organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi. Menurut Jalal & Toulson (2018) pengetahuan sangat terkait dengan

peran spesifik individu, keterampilan, dan kemampuan kognitif, dan secara sosial dan budaya tertanam dalam perilaku yang mereka lakukan. Keterampilan pegawai yang berlandaskan pengetahuan menjadi penting dalam mengelola informasi, dari proses penciptaan, penyebaran, legal, pengolahan dan pemusnahan informasi pada bidang Tata Persuratan dan Kearsipan BP Batam khususnya pada arsiparis dan tata usaha karena memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus dalam pengelolaan informasi.

Drucker (1993) mengusulkan bahwa pengetahuan terapan hanya efektif jika sangat terspesialisasi. Pekerja pengetahuan (*knowledge worker*) yang sangat terspesialisasi berarti bahwa tim menjadi unit kerja daripada individu itu sendiri. Dikarenakan arsiparis dan tata usaha merupakan yang menggunakan pengetahuan terapan sehingga terjadinya harmonisasi efektivitas kinerja diadakan berbagi pengetahuan pada pegawai. Berbagi pengetahuan adalah tindakan mentransfer pengetahuan dari satu individu ke individu atau kelompok lain. Ini mungkin termasuk dokumen yang berhubungan dengan pekerjaan, aturan organisasi, prosedur kerja, atau pengalaman pribadi. (Rauf, 2016)

Berbagi pengetahuan satu sama lain meningkatkan tingkat pembelajaran yang secara langsung terkait dengan produktivitas organisasi dengan berlalunya waktu. Berbagi pengetahuan di antara karyawan dalam organisasi sangat penting untuk mencapai keunggulan kompetitif dan keberlangsungan organisasi. (Rauf, 2016). Donnelly (2018) juga menegaskan berbagi pengetahuan secara langsung berkaitan dengan sumber daya manusia, dan manajemen sumber daya manusia yang efektif memberikan keunggulan kompetitif utama bagi perusahaan. Berbagi pengetahuan mengacu pada penyediaan informasi tugas dan pengetahuan untuk membantu orang lain dan berkolaborasi dengan orang lain untuk memecahkan masalah, mengembangkan ide-ide baru, atau menerapkan kebijakan atau prosedur. (Wang & Noe, 2010)

Organisasi telah memfokuskan sumber daya substansial untuk memulai dan memelihara sistem manajemen inovasi untuk menangkap dan mengeksploitasi pengetahuan karyawan mereka dalam mengejar inovasi. (Bansemir dkk., 2012). Berbagi pengetahuan menjadi alat untuk mengejar inovasi tersebut, tetapi pada kenyataan di lapangan masih terdapat kendala dalam proses berbagi pengetahuan.

Menurut Bibi & Ali (2017) Sebagian besar karyawan sektor publik percaya bahwa berbagi pengetahuan menurunkan otoritas, supremasi, rasa hormat, pengaruh, dan pengakuan mereka, yang berdampak negatif pada kesuksesan karir mereka secara umum. Tidak seperti karyawan di perusahaan swasta, kebanyakan pegawai negeri tidak memiliki motivasi yang kuat untuk mencari keuntungan. (Yao dkk., 2007). Keadaan berbagi pengetahuan sukar dilakukan di organisasi publik atau pemerintahan karena jarang sekali ada forum resmi untuk mendorong hal tersebut kemudian pengakuan dan penghargaan untuk menyebarkan pengetahuan kepada individu lain. Ini adalah budaya sektor publik yang khas dan ada hubungannya dengan sifat organisasi pemerintah. (Cong dkk., 2007)

Meskipun pengetahuan menjadi faktor kunci dalam organisasi, masih terdapat halangan dalam berbagi pengetahuan, berdasarkan pernyataan Mushtaq & Rizwan (2018) banyak karyawan dalam budaya organisasi ragu-ragu atau tidak mau berbagi pengetahuan mereka karena alasan tertentu atau keberatan mereka. Berdasarkan pernyataan Sandhu dkk (2011, hlm 499) ia membuat tiga kategori hambatan dalam berbagi pengetahuan yaitu: a) level individu, b) level organisasi, c) level teknologi.

Hambatan tingkat individu mengacu pada hambatan pribadi, yang meliputi kurangnya keterampilan komunikasi, kurangnya jaringan sosial, perbedaan budaya, kurangnya waktu, kurangnya kepercayaan, kurangnya motivasi, kurangnya kesadaran, kurangnya interaksi, dan takut tidak menerima pengakuan. Pada tingkat organisasi menurut Riege (2005, hlm 23) hambatan cenderung dikaitkan dengan, misalnya, kelayakan ekonomi, kurangnya infrastruktur dan sumber daya, aksesibilitas ruang pertemuan formal dan informal, dan lingkungan fisik. Hambatan tingkat teknologi adalah kurangnya dukungan teknis, keengganan orang untuk menggunakan sistem TI, kurangnya pelatihan untuk pengenalan sistem dan proses TI, dan sebagainya. (Raza & Awang, 2020).

Berbagi pengetahuan dapat membentuk sebuah pengetahuan kolektif sehingga terjadi tahapan pada berbagi pengetahuan pada tiga level, yaitu level individu, level kelompok dan level organisasi diantara pegawai sehingga menciptakan kultur pengetahuan kelompok hingga individu dalam bekerja menjadi solusi holistik yang menggabungkan berbagai perspektif, yaitu perspektif orang,

proses, budaya dan teknologi, yang semuanya memiliki bobot yang sama dalam mengelola pengetahuan, seperti yang diungkapkan Du Plessis (2006) bahwa untuk menciptakan kultur berbagi pengetahuan, organisasi perlu mendorong orang untuk bekerja sama secara lebih efektif, untuk berkolaborasi dan berbagi sehingga membuat pengetahuan organisasi lebih produktif. maka berbagi pengetahuan diantara pegawai akan membuat tata kelola informasi menjadi baik.

Melalui *pre-eliminatory study* yang dilakukan oleh peneliti selama lima bulan di lokasi penelitian, peneliti melihat terdapat permasalahan yang dilakukan oleh tata usaha dan arsiparis di bagian Tata Persuratan dan Kearsipan dalam pelaksanaan tugas, masih terdapat tata usaha yang salah dalam penyusunan dokumen seperti tidak sesuai aturan tata naskah dinas atau aturan yang telah ditetapkan kesalahan informasi yang akan dimuat hingga gramatikal penulisan informasi, sehingga membuat dokumen tidak dapat diregistrasi & diterima di Sub-bagian Persuratan. Kemudian permasalahan keamanan informasi, dokumen yang begitu penting tidak dikelola dengan baik sehingga terjadi kebocoran, seperti lansiran BatamPos (2021) mengenai surat ketetapan pengawas BP Batam yang tersebar kepada publik. Lalu pada arsiparis masih terdapat usul musnah dalam hal ini disposisi informasi masih belum dilakukan sesuai kaidah peraturan yang berlaku. Implikasi dari permasalahan ini terjadi penumpukan arsip usul musnah di gedung *Record Centre*.

Permasalahan yang muncul dalam pengelolaan informasi, dokumen dan arsip utamanya apabila dikaitkan dengan persoalan *Knowledge Management*, adalah adanya ketimpangan pengetahuan dan keterampilan yang berbeda dalam hal pengelolaan informasi. Ini menunjukkan indikasi seperti studi yang dilakukan oleh Liebowitz & Chen dalam (Amayah, 2013) bahwa mereka menemukan bahwa lebih sulit untuk berbagi pengetahuan di organisasi sektor publik karena kebanyakan orang mengasosiasikan pengetahuan dengan kekuasaan, dan peluang promosi mereka. Ketimpangan pemahaman tentang penciptaan dan keterjagaan informasi dikhawatirkan akan mengganggu proses tata kelola informasi dan sangat riskan terjadinya pelanggaran seperti tidak transparan dan akuntanbel sehingga muncul KKN (Hendrawan & Pramudyo, 2020), kebocoran hingga hilangnya informasi di lingkungan unit kerja BP Batam.

Penelitian mengenai berbagi pengetahuan dan tata kelola informasi sudah pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, tetapi ada belum ada penelitian yang membahas terkait berbagi pengetahuan pada tata kelola informasi. Berikut adalah beberapa penelitian yang melandasi perlunya penelitian ini dilakukan. Penelitian pertama, Muhammad dkk (2020) melakukan penelitian mengenai implementasi tata kelola informasi di lingkungan universitas di Nigeria. Penelitian ini melihat adanya gangguan dengan administrasi dan manajemen yang tidak efisien karena manajemen arsip (rekod) dan informasi yang buruk. Sebuah institusi perguruan tinggi jika gagal mematuhi komisi nasional universitas akan berimplikasi pada pencabutan izin. Oleh karena itu penelitian tersebut mengungkapkan diperlukannya faktor kritis untuk mengimplementasikan tata kelola informasi di lingkungan tersebut untuk memperbaiki keadaan manajemen arsip dan administrasi di institusi pendidikan.

Penelitian kedua, Cheng (2018) dalam penelitiannya menjelaskan pengelolaan arsip dengan penerapan *knowledge management* dan ditopang dengan kematangan pengelolaan pengetahuan di organisasi tersebut dalam membuat keputusan berbasis fakta. Dengan penerapan *knowledge management* di lingkungan sekolah dalam pengelolaan arsip meningkatkan perencanaan dan keterbukaan informasi kepada masyarakat sekolah.

Penelitian ketiga, Prabowo (2020) melakukan penelitian mengenai penerapan KM pada pengelolaan dokumen di perpustakaan. Penulis menjelaskan urgensi pengelolaan dokumen pada sebuah organisasi merupakan hal vital dalam keberlangsungan organisasi tersebut, maka diperlukan KM sebagai upaya dalam mengelola pengetahuan akan pentingnya pengelolaan dokumen. Dengan diterapkannya KM meningkatkan ketrampilan staf dalam menjalankan tugasnya dan memahami standar operasional prosedur yang telah terintegrasi.

Penelitian keempat, Yusuf (2020) melakukan penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi *knowledge sharing*, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya peningkatan implementasi *knowledge sharing* yang dilakukan oleh NGO Malang Corruption Watch. Penelitian ini mencoba mendeskripsikan kegiatan organisasi berupa berbagi pengetahuan telah dilakukan oleh NGO Malang Corruption Watch baik secara formal dan informal.

Kemudian dalam implementasi *knowledge sharing* mengungkapkan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat organisasi. Dan mencoba meningkatkan segi kualitas dan kuantitas pada implementasi *knowledge sharing*.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, peneliti lebih tertarik untuk meneliti berbagi pengetahuan pada proses tata kelola informasi dalam mengembangkan optimalisasi pengetahuan pada pegawai institusi publik atau pemerintahan. Pemanfaatan berbagi pengetahuan akan membawa dampak positif bagi lingkungan kerja BP Batam untuk meningkatkan inovasi dan efektivitas kerja pada tata kelola informasi di unit kerja. Dikarenakan belum ada penelitian yang melakukan maka dari itu penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk fokus mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana berbagi pengetahuan pada kegiatan tata kelola informasi. Peneliti melakukan penelitian ini untuk mencari pokok permasalahan dan solusi pada pembenahan tata kelola informasi di lingkungan kerja BP Batam. Oleh sebab itu, mengacu pada kajian yang telah dilakukan serta berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis memilih judul **“Berbagi Pengetahuan pada Proses Tata Kelola Informasi di Bagian Tata Persuratan dan Kearsipan BP Batam”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang, rumusan masalah yang coba diteliti dan dirumuskan dalam dua bentuk rumusan masalah yaitu rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus.

a. Rumusan Masalah Umum

- 1) Bagaimana berbagi pengetahuan pada tata kelola informasi di Bagian Tata Persuratan dan Kearsipan BP Batam

b. Rumusan Masalah Khusus

Rumusan masalah khusus disusun berdasarkan model SECI (*Socialisation, Externalization, Combination, Internalization*) yang telah dimodifikasi sesuai dengan *knowledge management process dengan penambahan exchange, direction dan routines* yang secara besar meliputi beberapa tahapan yaitu *discovering, capturing, sharing dan applying* yang kemudian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses berbagi pengetahuan pada proses *socialisation* tata kelola informasi?
2. Bagaimana proses berbagi pengetahuan pada proses *exchange* tata kelola informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan dengan didasarkan pada rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, antara lain sebagai berikut:

a. Tujuan Penelitian Umum

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui cara yang dilakukan para pegawai untuk meningkatkan kualitas tata kelola informasi di BP Batam dengan memperhatikan proses berbagi pengetahuan di lingkungan Tata Persuratan dan Kearsipan BP Batam.

b. Tujuan Penelitian Khusus

- 1) Untuk memahami pemanfaatan berbagi pengetahuan pada proses *socialisation* untuk tata kelola informasi.
- 2) Untuk memahami pemanfaatan berbagi pengetahuan pada proses *exchange* untuk tata kelola informasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang memiliki perhatian terhadap berbagi pengetahuan, *knowledge management* dan *organisational culture*, utamanya pada tata kelola informasi. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh melalui kegiatan penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian keilmuan perpustakaan dan sains informasi pada bidang *knowledge management* (KM) di lembaga BP Batam khususnya Bagian Tata Persuratan dan Kearsipan

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat yang bisa diambil secara praktis dari penelitian ini diantaranya:

- a. Bagi Bidang Tata Persuratan dan Kearsipan

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu inovasi dalam kebijakan yang akan dikeluarkan oleh pihak BP Batam yang menggunakan *knowledge management* pada perencanaan dan penentuan kebijakan di bidang tata persuratan dan kearsipan

b. Bagi arsiparis dan tata usaha

Penelitian ini diharapkan menjadi pembelajaran dalam meningkatkan efektivitas kinerja di bidang kearsipan.

c. Bagi Mahasiswa Perpustakaan dan Sains Informasi

Penelitian ini diharapkan menjadi pembelajaran bagi ranah akademik untuk meningkatkan pemahaman mengenai *knowledge management* dan tata kelola informasi.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan Penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi untuk meneliti keilmuan mengenai *knowledge management* di bidang tata kelola informasi yang semakin berkembang.

3. Manfaat Segi Kebijakan

Penelitian ini diharapkan menjadi prospektif kebijakan di bidang kearsipan, serta menjadi pelopor dalam hal inovasi di institusi BP Batam.

4. Manfaat Aksi Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsih kepada masyarakat luas dalam hal kearsipan dan tata kelola informasi.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab secara umum sebagai berikut:

- BAB I: Memuat latar belakang penelitian, pemaparan konteks penelitian yang dilakukan. Rumusan masalah penelitian. Bagian ini memuat identifikasi spesifik permasalahan penelitian dan tujuan penelitian. Kemudian di bagian ini terdapat manfaat/signifikansi penelitian, yang memberikan deskripsi mengenai kontribusi peneliti terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Struktur organisasi skripsi, bagian ini memuat sistematika penulisan skripsi.
- BAB II: Memuat kajian pustaka. Pada dasarnya kajian pustaka ini memuat (1) konsep, teori, dalil,

hukum, model dan rumus utama serta turunannya dalam bidang yang diteliti. (2) Penelitian terdahulu yang memiliki relevansi terhadap bidang yang diteliti, termasuk prosedur, subyek dan temuannya; (3) posisi teoritis penulis terhadap masalah yang diteliti

BAB III: Memuat metode penelitian. Metode penelitian yang bersifat kualitatif mengandung

unsur-unsur (1) desain penelitian; (2) partisipan dan lokasi penelitian; (3) pengumpulan data. Pada bagian ini dijelaskan secara detail mengenai data yang diperlukan, instrument apa yang digunakan dan tahapan-tahapan teknis pada pengumpulan data; (4) analisis data. Secara umum peneliti mendeskripsikan alur mengenai analisis data kualitatif, peneliti

BAB IV: Memuat temuan dan pembahasan penelitian. Bab ini menyampaikan dua hal utama,

yakni (1) temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data secara obyektif sesuai rumusan permasalahan penelitian. (2) Pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

BAB V: Memuat Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi. Bab ini berisi simpulan, implikasi dan

rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan pada ranah teoritis sebagai penelitian lanjutan dan praktis bagi inovasi di lapangan.