

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Seiring dengan cepatnya kemajuan teknologi dan pergeseran cara belajar, museum tidak hanya dianggap sebagai tempat menyimpan barang-barang bersejarah, namun juga sebagai tempat belajar yang dinamis dan menyenangkan. Dalam bidang pendidikan sejarah, museum memiliki peran penting dalam membantu orang memahami latar belakang sejarah, mengenali nilai-nilai budaya, serta meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan analitis (Chatulistiwa et al., 2024). Maka dari itu museum dituntut untuk memberikan layanan atau kualitas layanan yang baik untuk masyarakat atau pengunjung yang datang ke museum. Salah satu cara untuk menciptakan atau membuat suatu kualitas layanan yaitu dengan menerapkan manajemen pengetahuan atau *Knowledge Management*. Pengembangan pengetahuan juga dipengaruhi dengan manajemen pengetahuan yang terstruktur.

Manajemen pengetahuan atau *knowledge management* ialah cara yang diterapkan agar memaksimalkan intelektual sebuah organisasi atau lembaga, seperti informasi yang dimiliki dan kemampuan yang dimiliki oleh anggotanya, sehingga dapat meningkatkan kemampuan kerja, menciptakan manfaat baru, dan meningkatkan kemampuan untuk bersaing (Enes, 2024). Tugas dari museum secara umum yakni pengoleksian, memamerkan, pendokumentasian, penyimpanan, dan pengidentifikasian. Sebagaimana yang tertuang pada ICOM atau *Internasional Council of Museums* terdapat sejumlah hal yang menjadi pokok atau inti tugas museum, yakni menjadi tempat studi dan dokumentasi, mengumpulkan dan menjaga segala warisan budaya dan alam, media untuk membentuk rasa syukur manusia kepada Tuhan sebagai pemilik hidup manusia, konservasi dan preservasi, visualisasi dari warisan budaya dan alam, penyebaran dan pemerataan ilmu bagi masyarakat, mengenalkan

kebudayaan antar bangsa dan daerah, serta mengenalkan dan mendalami kesenian (Rozak, 2021).

Pada variabel *knowledge management* menggunakan teori dari Nonaka & Takeuchi (1995) – SECI Model Model SECI mencakup *Sosialization* (berbagi pengalaman antar individu), *Externalization* (mendokumentasikan ide atau pengetahuan), *Combination* (menggabungkan berbagai informasi), dan *Internalization* (penerapan kembali ke dalam praktik layanan). Salah satu tugas museum yang dijelaskan diatas sebagai penyebar ilmu kepada masyarakat, yang mana untuk menyebarkan ilmu atau informasi kepada masyarakat, pengelola museum juga harus mengolah atau memmanagement pengetahuan dengan baik agar bisa menciptakan kualitas layanan yang baik untuk masyarakat atau pengunjung yang datang ke museum.

Kualitas layanan merupakan sebuah langkah pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen, termasuk ketepatannya ketika mengimbangi apa yang konsumen harapkan (Sukmamedian et al., 2022). Dalam hal kualitas layanan biasanya dihubungkan dengan kepuasan pengunjung, yang mana apabila pengunjung mendapatkan pelayanan yang baik maka pengunjung akan merasakan kepuasan tertentu dan akan menimbulkan loyalitas atau kepercayaan sehingga akan menciptakan rasa ingin kembali atau minat untuk mengunjungi museum lagi. Hal ini dapat diterapkan di usaha nirlaba atau organisasi yang berorientasi pada tujuan sosial dan bukan untuk mencari keuntungan finansial seperti halnya pada museum.

Berdasarkan hasil observasi *knowledge management* dilakukan oleh Museum Penataran Kabupaten Blitar pegawai aktif bertukar informasi terkait pekerjaan dan pelayanan pengunjung, pengetahuan yang dimiliki pegawai telah dituangkan dalam bentuk SOP dan laporan kegiatan meskipun dokumentasinya belum sepenuhnya sistematis, museum telah mengelola berbagai dokumen dan informasi baik secara fisik maupun digital, pegawai menerapkan pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman kerja maupun pelatihan dalam memberikan layanan kepada pengunjung.

Beberapa pengunjung masih merasa atau kurang dalam layanan pendamping khususnya jika pengunjung biasa tanpa rombongan.

Di samping itu, pemanfaatan media sosial Museum Penataran masih belum optimal, terlihat dari minimnya konten edukatif dan informasi koleksi yang dipublikasikan. Padahal, media sosial merupakan sarana penting dalam menyebarkan pengetahuan eksplisit museum, seperti deskripsi koleksi, sejarah artefak, maupun kegiatan layanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses dokumentasi dan distribusi pengetahuan eksplisit belum berjalan secara efektif.

Berdasarkan penelitian Gunawan & Indrawaty Wijaya (2023), *knowledge management* membantu perusahaan agar membentuk keputusan yang lebih tepat dan menjadikan sistem manajemen pengetahuan mereka semakin meningkat. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada penerapan *knowledge management* pengelola museum berdasarkan model SECI untuk meningkatkan kualitas layanan di Museum Penataran. Perbedaan utama terletak pada objek penelitian, konteks organisasi, serta tujuan penelitian. Jika penelitian Gunawan dan Wijaya berfokus pada peningkatan kinerja karyawan di sektor perusahaan, penelitian ini berfokus bagaimana proses berbagi atau transfer dan pengelolaan pengetahuan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan pengunjung. Sehingga memberikan kontribusi pada kajian *knowledge management* di lembaga museum yang bergerak di bidang pelestarian budaya dan pelayanan publik yang masih relatif terbatas.

Museum Penataran Kabupaten Blitar ini ialah salah satu lembaga pelestarian cagar budaya yang berlokasi di sekitaran kompleks Candi Penataran, Desa Penataran, Kecamatan Nglegok, Kabupaten Blitar, Jawa Timur. Kedudukan museum ini yakni di bawah naungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Blitar dan memiliki fungsi utama menjadi tempat perawatan, penyimpanan, dan pameran sejumlah benda bersejarah, terutama yang berasal dari masa klasik Hindhu-Budha di Jawa Timur (Ovelia & Nidaan Rasiq, 2021).

Fenomena ini menarik untuk dilakukan penelitian karena pada era sekarang, lembaga publik seperti halnya dengan museum dituntut untuk mampu mengelola pengetahuan secara sistematis, baik data koleksinya, sejarahnya, maupun dengan informasi edukatif yang disampaikan kepada pengunjung museum. Berbeda dengan museum lainnya, museum penataran ini merupakan salah satu museum daerah yang perannya sangat penting untuk melestarikan warisan budaya khususnya pada daerah Blitar dan sekaligus berada berdekatan dengan kompleks Candi Penataran yang merupakan situs bersejarah peninggalan dari Kerajaan Majapahit, kondisi ini menjadikan museum penataran sebagai pusat informasi dan edukasi yang dapat mendukung pemahaman pengunjung terhadap sejarah dan koleksi yang berkaitan dengan situs tersebut. Selain itu dari data pengunjung, museum penataran mengalami kenaikan yang sangat tinggi dengan jumlah pengunjung menyentuh angka 11.267, berlanjut naik secara signifikan dan diperkirakan mencapai 39.727 pada tahun 2024-2025, yang pada awalnya hanya sekitar 1.264. Oleh karena itu, pengelolaan pengetahuan menjadi aspek yang sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan/kinerja dari pengelola museum.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, maka penelitian ini berjudul “Penerapan *Knowledge Management* Pengelola Museum untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Museum Penataran Kabupaten Blitar”. Penelitian ini akan menggali bagaimana bentuk penerapan *knowledge management* yang dilakukan oleh pengelola museum di Museum Penataran untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pengunjung serta kendala penerapan *knowledge management* di Museum Penataran yang mana harapannya melalui studi ini mampu menyajikan kontribusi baru dalam pengembangan ilmu, khususnya pada penerapan *knowledge management* di lembaga publik non-profit seperti museum. Museum bukan sebatas menjadi tempat penyimpanan untuk sejumlah benda bersejarah saja, namun juga menjadi sarana pembelajaran publik. Dengan pengelolaan pengetahuan yang baik, museum diharapkan bisa menjadi

pusat literasi budaya yang menarik bagi masyarakat dan para generasi muda yang akan datang.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Fokus studi ini yakni pada penerapan *Knowledge Management* (KM) di Museum Penataran Kabupaten Blitar terkait dengan proses penciptaan, penyimpanan, berbagi dan penerapan pengetahuan untuk mendukung atau meningkatkan kualitas layanan yang ada di Museum Penataran Kabupaten Blitar. Subjek dalam penelitian ini adalah pengelola Museum Penataran Kabupaten Blitar. Penelitian ini dibatasi pada Museum Penataran Kabupaten Blitar sebagai lokasi penelitian, sehingga hasil penelitian tidak mewakili museum di tempat lain. Berdasarkan uraian diatas, berikut masalah yang dirumuskan pada studi ini:

1. Bagaimanakah bentuk *knowledge management* yang dilakukan oleh pengelola museum dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pengunjung di Museum Penataran Kabupaten Blitar?
2. Apa kendala yang dihadapi pengelola Museum Penataran dalam menerapkan *knowledge management* di Museum Penataran Kabupaten Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan dari masalah yang dirumuskan di atas:

1. Mengetahui bentuk *knowledge management* yang dijalankan oleh pengelola museum dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pengunjung di Museum Penataran Kabupaten Blitar.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi pengelola Museum Penataran dalam menerapkan *knowledge management* di Museum Penataran.

D. Kegunaan Penelitian

Dari sisi teoritis dan praktis, berikut uraian kegunaan penelitian ini:

1. Kegunaan teoritis

- a. Menyajikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan, terutama di lingkup *knowledge management* (KM) dan kualitas layanan khususnya pada bidang museum.
- b. Menjadi rujukan akademik untuk studi berikutnya yang membahas topik yang serupa.
- c. Memperkaya kajian teori manajemen, khususnya pada aspek bagaimana pengelolaan pengetahuan dapat diimplementasikan di lembaga non-profit seperti museum.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi Museum Penataran Kabupaten Blitar yaitu memberikan gambaran terkait bagaimana penerapan *Knowledge Management* dapat meningkatkan kualitas layanan, sehingga memungkinkan museum melakukan strategi pengelolaan pengetahuan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanannya.
- b. Menjadi bahan masukan merumuskan strategi pengembangan museum serta dapat digunakan untuk meningkatkan daya tarik wisata budaya dan edukatif di wilayah Blitar.
- c. Bagi peneliti yaitu menjadikan pengalaman empiris yang bermanfaat untuk memahami penerapan konsep manajemen pengetahuan atau *Knowledge Management* dalam lembaga seperti museum, sekaligus bisa menjadi referensi untuk riset berikutnya.

E. Penegasan Istilah

Fungsi penegasan istilah ini yakni memperjelas apa yang dimaksud oleh variabel dalam penelitian ini, penulis membuat penegasan istilah sebagai berikut:

1. *Knowledge Management (KM)*

Manajemen sendiri merupakan cara mengelola atau mengatur ketersediaan sumber daya dengan baik, serta kumpulan pengetahuan dan keyaninan yang memberikan dasar untuk menentukan/untuk mengambil keputusan terhadap masalah manajerial (Fakhrudin et al., 2023). Jadi, manajemen merupakan kegiatan mengatur, mengelola, serta mengoptimalkan sumber daya baik manusia, modal, informasi, dan waktu untuk mencapai target organisasi yang diinginkan.

Sedangkan untuk pengetahuan merupakan hal kebiasaan, pemahaman, keahlian, kemampuan, dan keterampilan, atau hal yang didapat dari rangkaian pembelajaran, latihan, atau pengalaman. Pengetahuan juga bisa didapatkan melalui usaha atau bakat yang dimiliki seseorang. Dalam konteks perkembangan zaman yang ditandai dengan persaingan dunia yang sangat pesat, pengetahuan menjadi hal yang sangat strategis dan krusial karena dapat berperan sebagai modal utama bagi individu untuk meningkatkan kualitas diri dan untuk daya saing (Putri et al., 2025).

Menurut Indarti & Dyahjatmayanti (2014:22 dalam Riadi et al., 2021) *Knowledge Management* ialah pengelolaan atau manajemen informasi yang berlangsung pada suatu organisasi melalui melangsungkan strategi, kapasitas, budaya, struktur, sistem, dan individu di organisasi terkait melalui pengetahuan atau wawasan yang dimilikinya agar kinerja organisasi mampu meningkat. Secara umum, *knowledge management* merupakan proses yang menggabungkan antara mengoordinasikan penggunaan

informasi, pengetahuan dan pengalaman. Manajemen pengetahuan ini biasanya digunakan untuk memperbaiki komunikasi antara manajemen dan pekerja untuk mempertahankan / memperbaiki proses kerja. Dapat dikatakan bahwa, manajemen pengetahuan atau *knowledge management* ini merupakan alat untuk menciptakan atau mengolah pengetahuan di suatu organisasi agar lebih terstruktur dan dapat memberikan arahan kinerja yang benar khususnya untuk *human resources* yang ada di dalam organisasi.

2. Kualitas Layanan

Subkhan et al., (2022) mendefinisikan kualitas jasa ialah langkah pemenuhan keinginan atau kebutuhan pelanggan termasuk ketepatan penyampaiannya agar mampu mengimbangi apa yang pelanggan harapkan. A. Syafira Putri, (2024) kualitas layanan menjadi peran penting untuk mencapai kepuasan pengunjung yang akan meningkatkan jumlah kunjungan pada sebuah tempat wisata, hal ini dikarenakan pengunjung akan merasakan kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pengunjung akan merekomendasikan kepada khalayak umum atau kerabat terdekat untuk kembali mendatangi tempat tersebut.

Layanan yang dengan kualitas baik merupakan layanan yang berlangsung menyenangkan, cepat, bebas dari kesalahan atau minim kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang sudah ditentukan sebelumnya. Langkah dan rangkaian tersebut perlu dirancang dengan teliti dan rapi, serta diikuti secara detail oleh siapapun yang memberikan layanan maupun yang menerima layanan.

Jadi, kualitas layanan tercermin dari kecepatan, kenyamanan, dan ketepatan dalam pelaksanaannya, serta minimnya kesalahan yang terjadi. Kualitas layanan yang baik hanya dapat tercipta apabila seluruh proses dan prosedur pelayanan disusun

secara sistematis, terstruktur, dan teliti, serta dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh pihak yang terlibat. Dengan demikian, kepatuhan terhadap standar operasional pelayanan menjadi faktor penting dalam menjamin terciptanya kualitas layanan yang baik.

3. Pengelolaan Museum

Lembaga yang fungsinya memberikan perlindungan, pengembangan, pemanfaatan koleksi, dan penyampaian informasi atau komunikasi kepada masyarakat disebut museum. Dalam pengelolaan museum, yang lebih diutamakan merupakan aspek edukasi dari pada aspek rekreasi, tergantung siapa yang berkunjung atau tergantung siapa audiens yang berkunjung ke museum. Pengelolaan museum merupakan kegiatan untuk memberikan perlindungan, pengembangan, dan pemanfaatan koleksi dengan langkah kebijakan perancangan, penyelenggaraan, dan pemantauan bagi kesejahteraan masyarakat menurut PP Nomor 66 Tahun 2015 Pasal 1 tentang Museum.

Kegiatan utama dalam pengelolaan di museum meliputi pengadaan (sebuah aktivitas pengumpulan benda yang berikutnya dijadikan koleksi), perawatan (kegiatan untuk mencegah terjadinya kerusakan dengan mengelola/menjaga lingkungan koleksi disimpan), registrasi (kegiatan pencatatan benda kedalam buku induk registrasi), inventarisasi (pencatatan benda koleksi yang di dalamnya memuat nomor registrasi, nomor inventarisasi, nama koleksi, uraian singkat, tempat pembuatan, tempat perolehan, cara perolehan, ukuran, tanggal/tahun masuk, serta keterangan), pameran dan publikasi (koleksi yang dimiliki oleh museum perlu dipamerkan yang bertujuan untuk menginformasikan nilai atau informasi yang ada di dalam koleksi tersebut, koleksi yang tidak ikut dipamerkan akan ditaruh di ruang penyimpanan koleksi), dan penelitian koleksi yang dilakukan oleh kurator.

Dari uraian diatas, pasti tidak lepas dari peran seorang kepala museum. Sebagai pengelola museum, kepala museum memiliki akuntabilitas. Dalam mengelola koleksi, mengorganisir kegiatan, dan menerbitkan laporan penelitian terkait koleksi merupakan hal yang rutin untuk dikerjakan (Armidha, 2023). Merujuk hal terkait, seorang kepala museum wajib mempunyai sifat yang komunikatif dan bisa bergaul di setiap lapisan sosial. Ia juga harus bisa menginternalkan aspek kegiatan utama dan kegiatan pengunjung museum dan bekerjasama dengan para staf yang ada didalamnya.