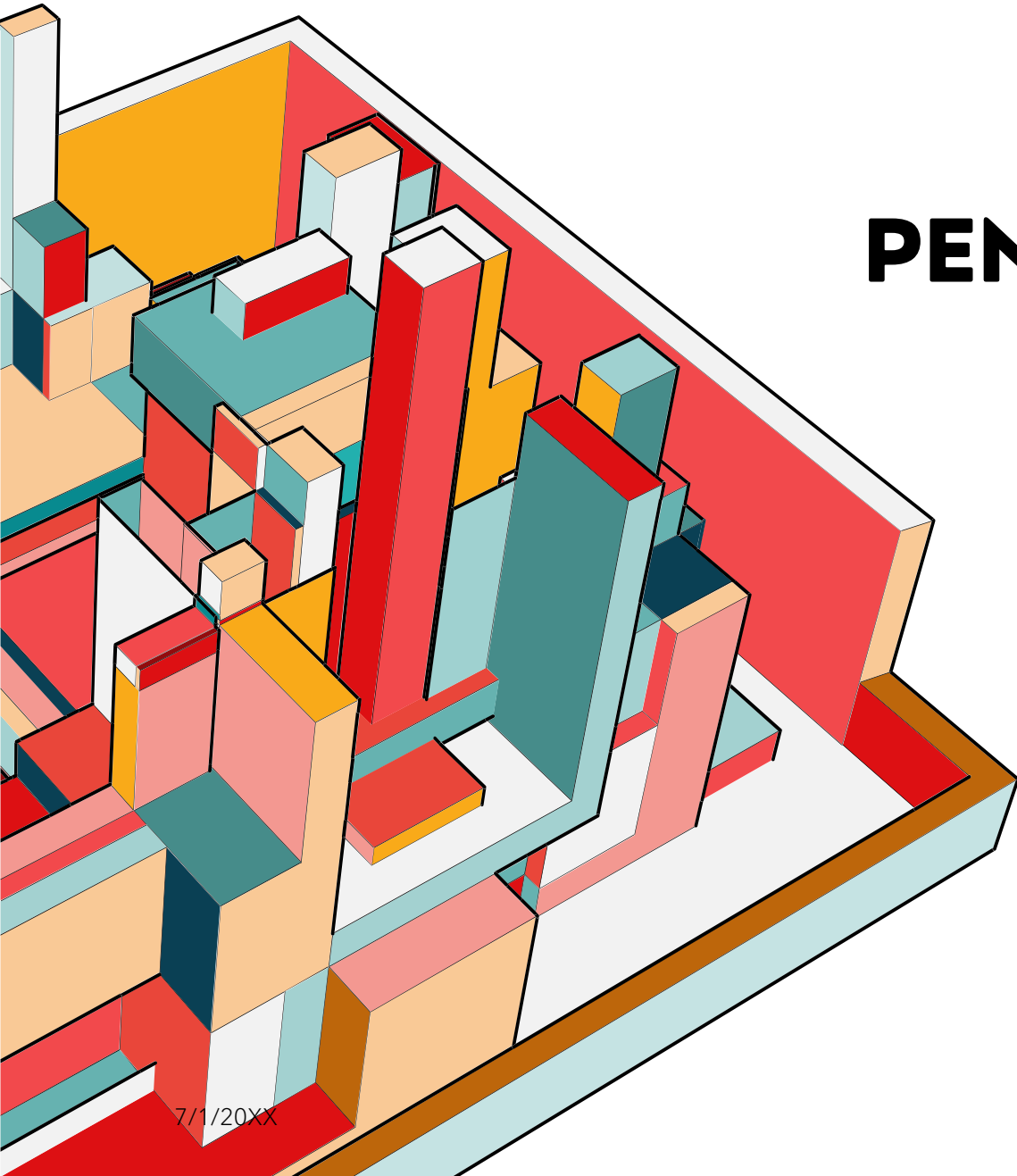


# **INTRODUCTION TO INFORMATION SYSTEMS**

## **WEEK 11 – KNOWLEDGE MANAGEMENT**

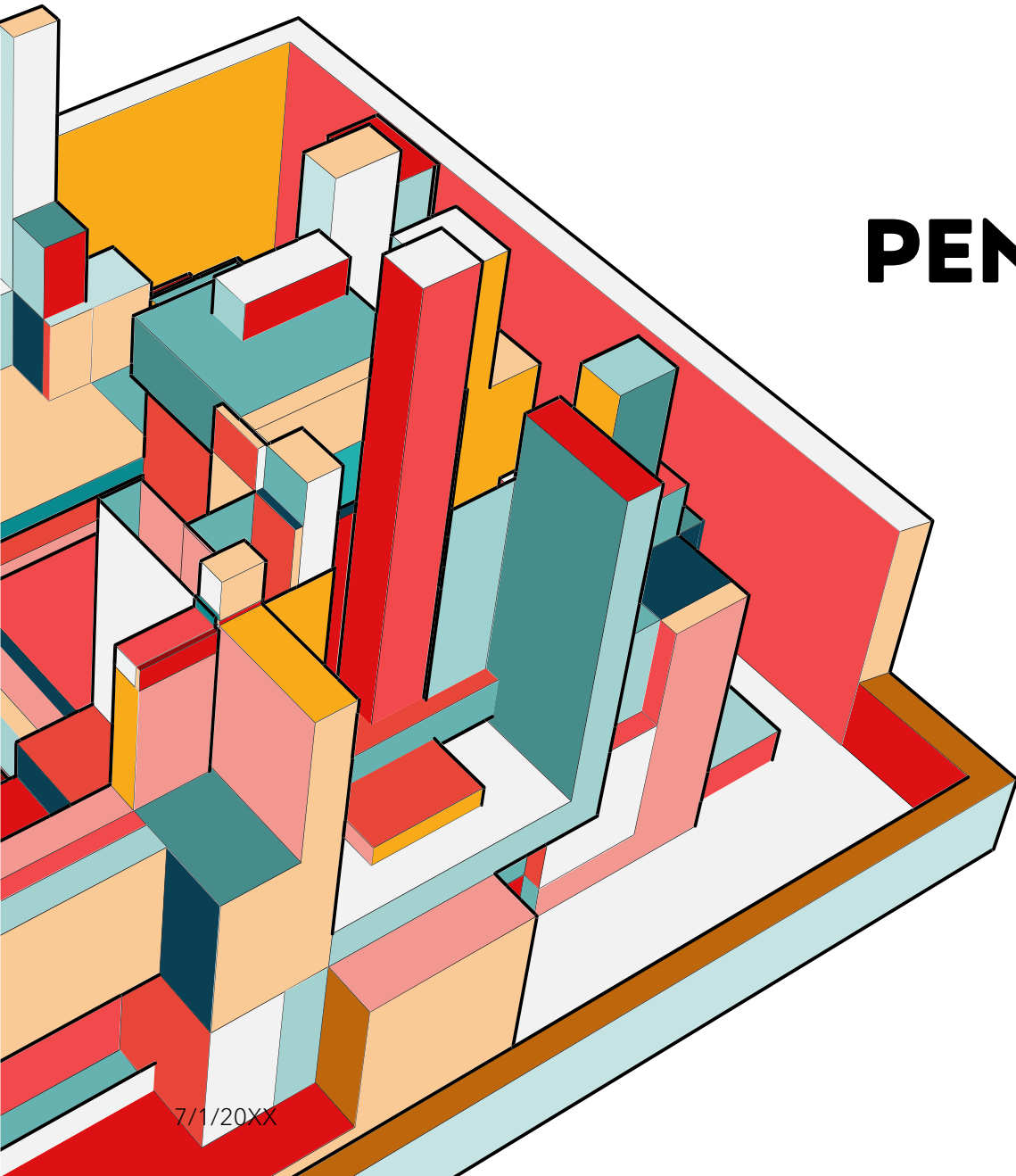
LECTURER : RAMBU YETTI KALAWAY



# PENGANTAR

Alvin Toffler membagi sejarah peradaban manusia dalam tiga gelombang yaitu era pertanian, era industri dan era informasi.

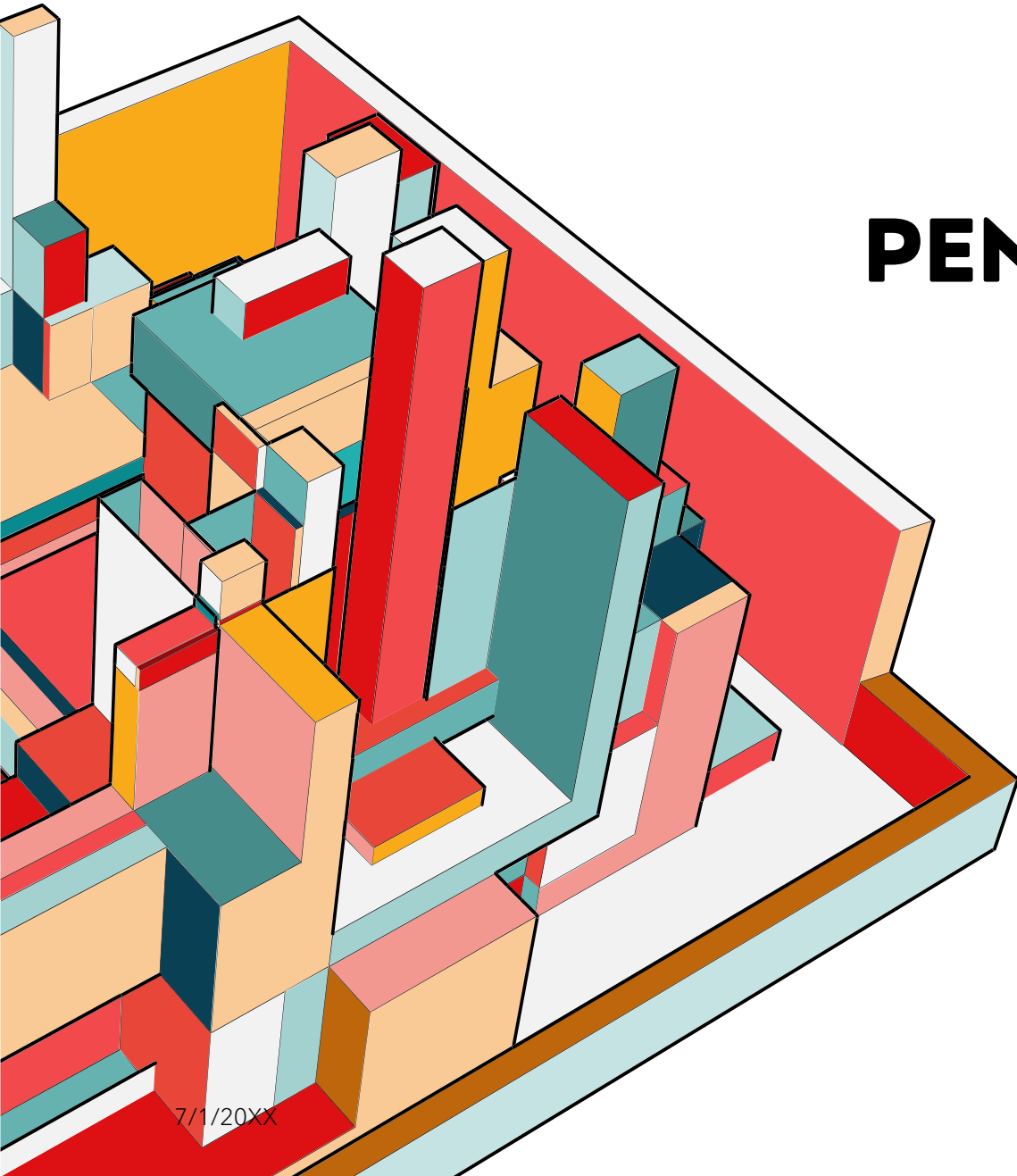
Dalam era pertanian faktor yang menonjol adalah **Muscle** (otot) karena pada saat itu produktivitas ditentukan oleh otot. Dalam era industri, faktor yang menonjol adalah **Machine** (mesin), dan pada era informasi faktor yang menonjol adalah **Mind** (pikiran, pengetahuan).



# PENGANTAR

Pengetahuan sebagai modal mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam menentukan kemajuan suatu organisasi.

Dalam lingkungan yang sangat cepat berubah, pengetahuan akan mengalami keusangan oleh sebab itu perlu terus menerus diperbarui melalui proses belajar.

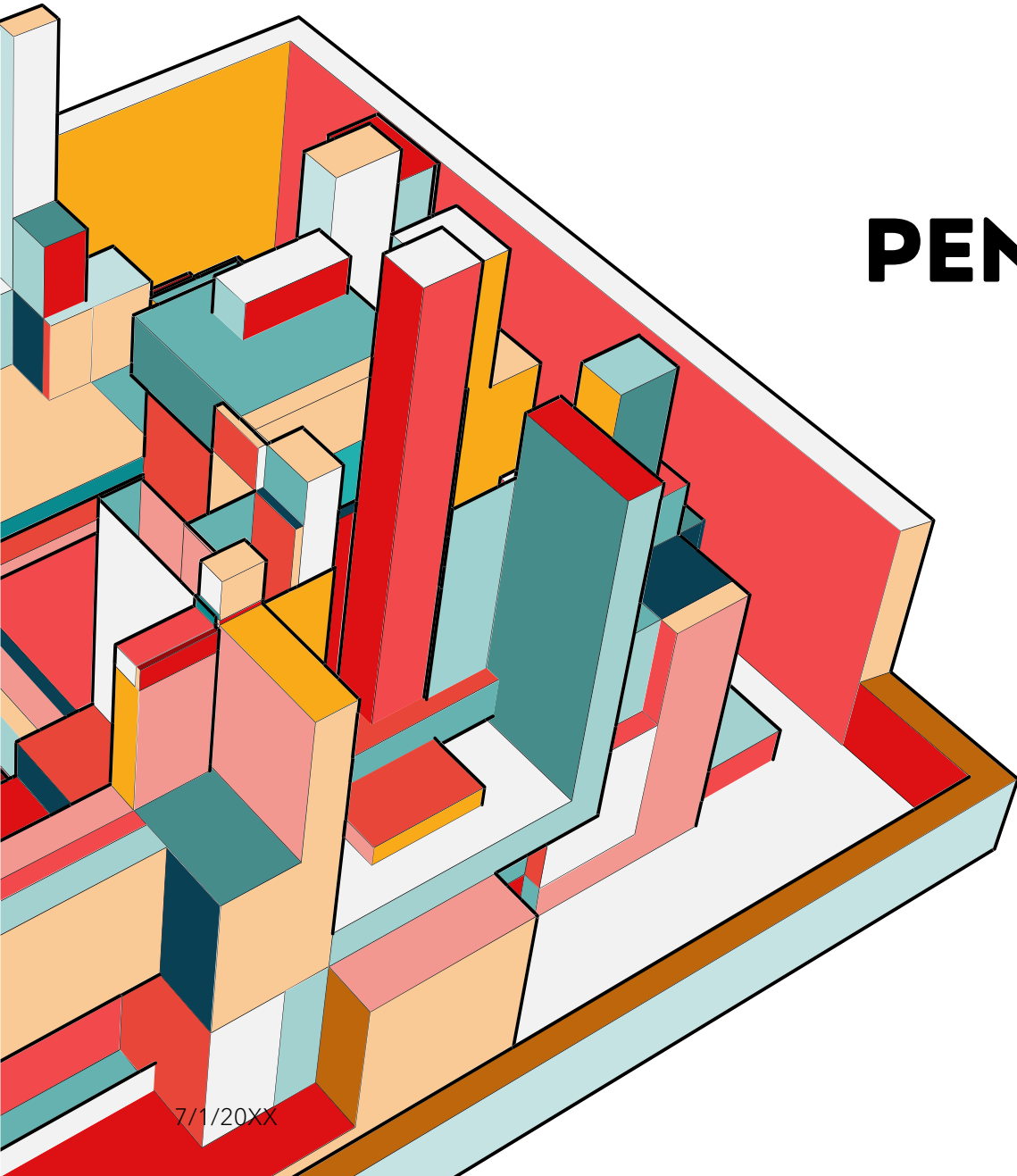


# PENGANTAR

Belajar dalam era pengetahuan seperti sekarang ini sangatlah berbeda dengan belajar di masa lalu.

Saat ini kita dituntut untuk belajar baik sendiri maupun bersama dengan cepat, mudah dan gembira, tanpa memandang waktu dan tempat.

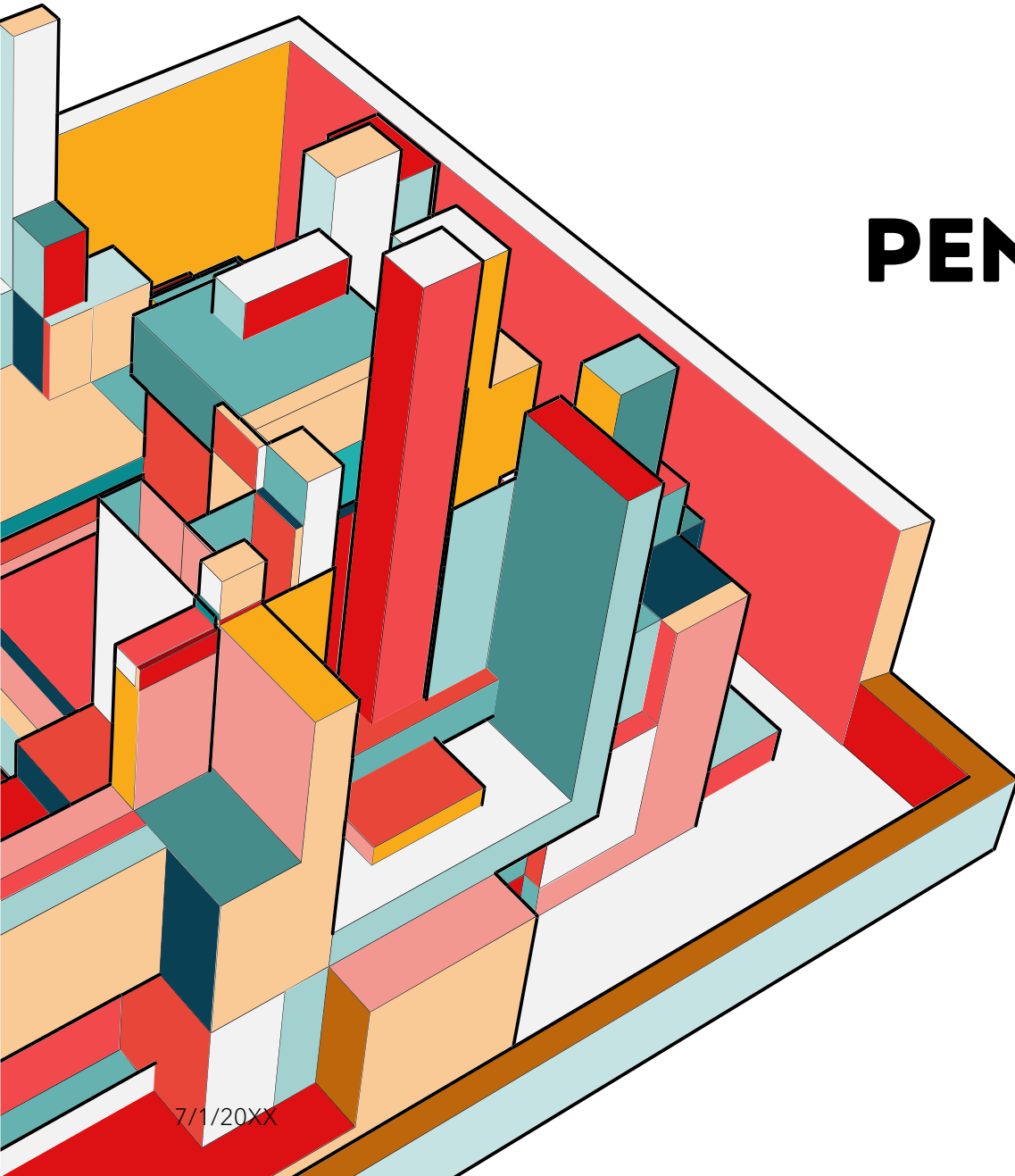
Hal ini mendorong berkembangnya konsep organisasi belajar (learning organization) yang menyatukan antara proses belajar dan bekerja.



# PENGANTAR

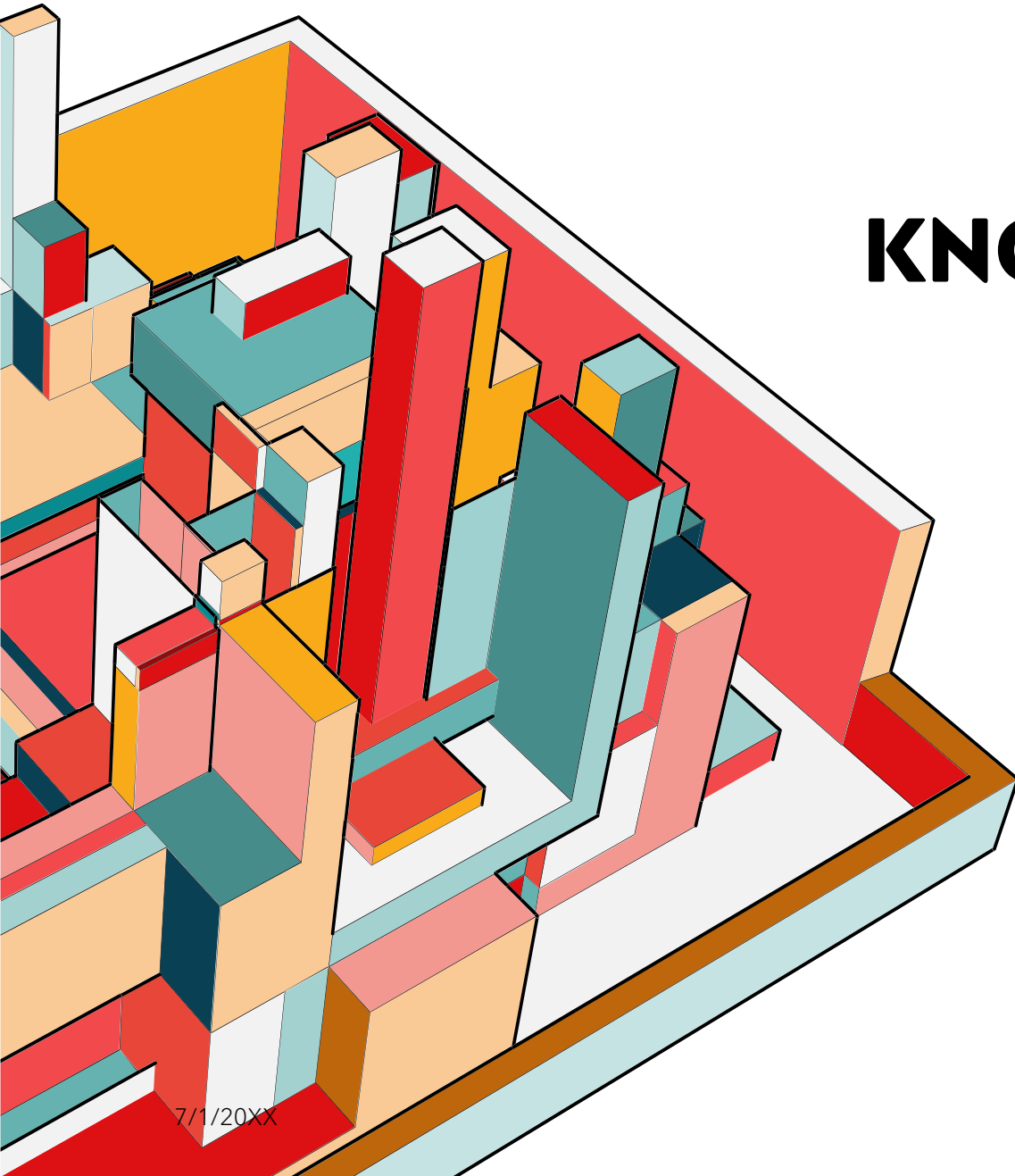
Disisi lain pengetahuan yang melekat pada anggota suatu organisasi juga perlu diuji, dimutakhirkan, ditransfer, dan diakumulasikan, agar tetap memiliki nilai.

Hal ini menyebabkan para pakar manajemen mencari pendekatan untuk mengelola pengetahuan yang sekarang dikenal dengan manajemen pengetahuan atau knowledge management (KM).



# PENGANTAR

Suatu organisasi agar dapat mencapai visi dan misinya harus mengelola pengetahuan yang dimilikinya dengan baik agar dapat bersaing dengan organisasi yang lain. Salah satu cara tersebut adalah dengan menerapkan manajemen-pengetahuan atau KM.



# KNOWLEDGE MANAGEMENT

Definisi mengenai KM (Knowledge Management) tergantung dari cara organisasi menggunakan dan memanfaatkan pengetahuan.

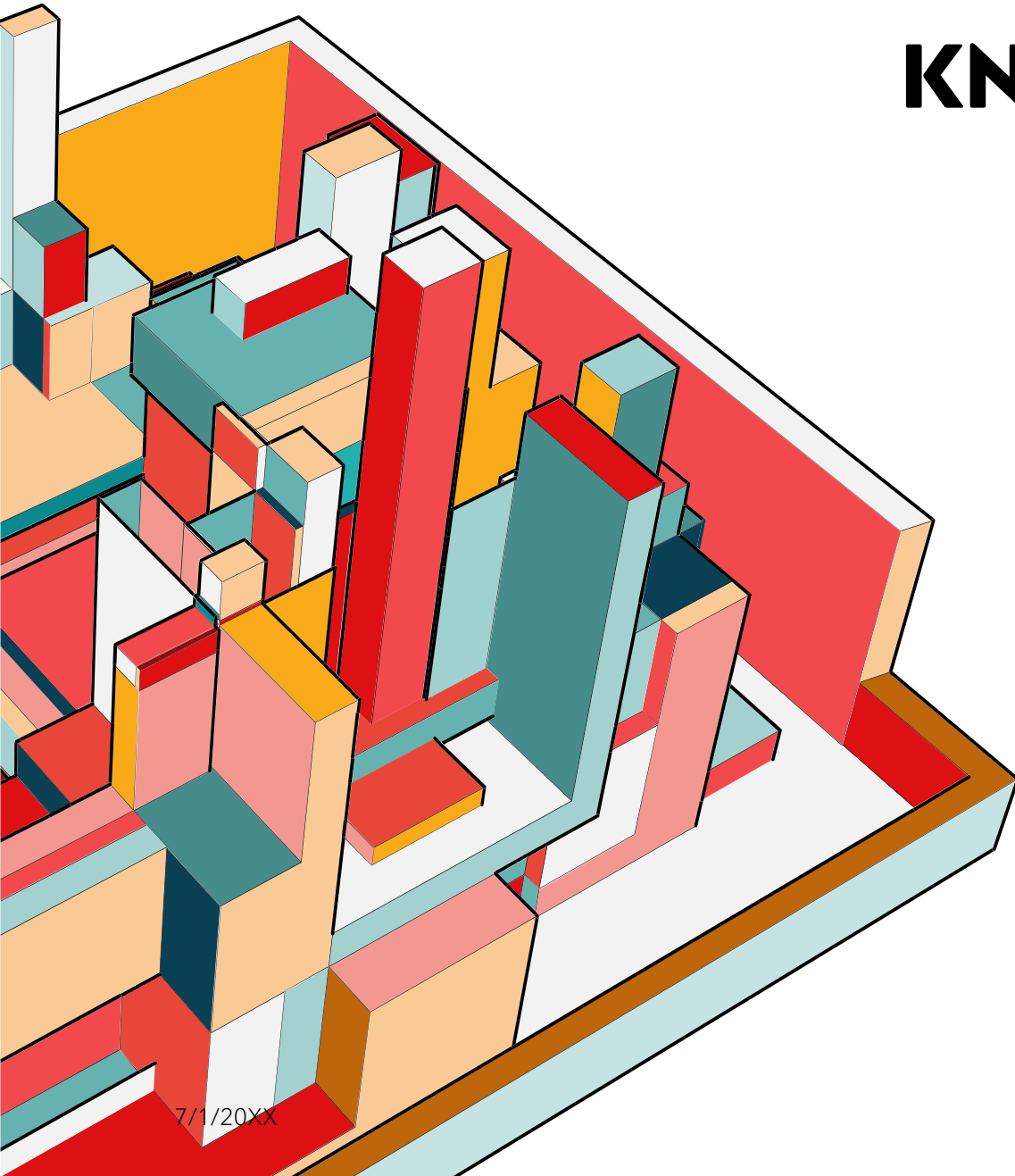
secara umum KM adalah teknik untuk mengelola pengetahuan dalam organisasi untuk menciptakan nilai dan meningkatkan keunggulan kompetitif.

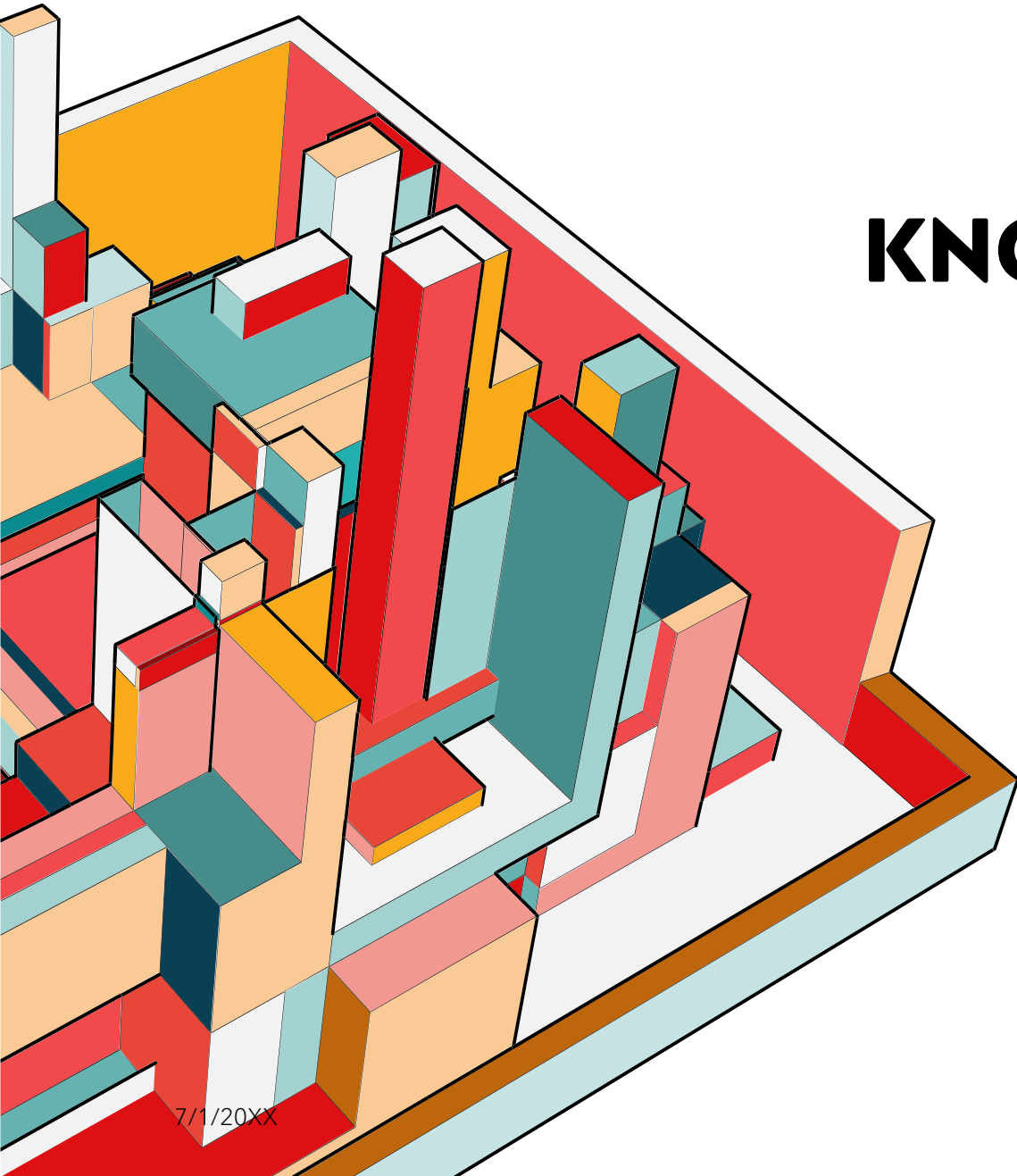
# KNOWLEDGE MANAGEMENT

KM terdiri dari 3 komponen utama yaitu *people*, *place*, dan *content*. KM membutuhkan orang yang kompeten sebagai sumber pengetahuan, tempat untuk melakukan diskusi, dan isi dari diskusi itu sendiri.

Dari ketiga komponen tersebut peran teknologi informasi adalah mampu menghilangkan kendala mengenai tempat melakukan diskusi.

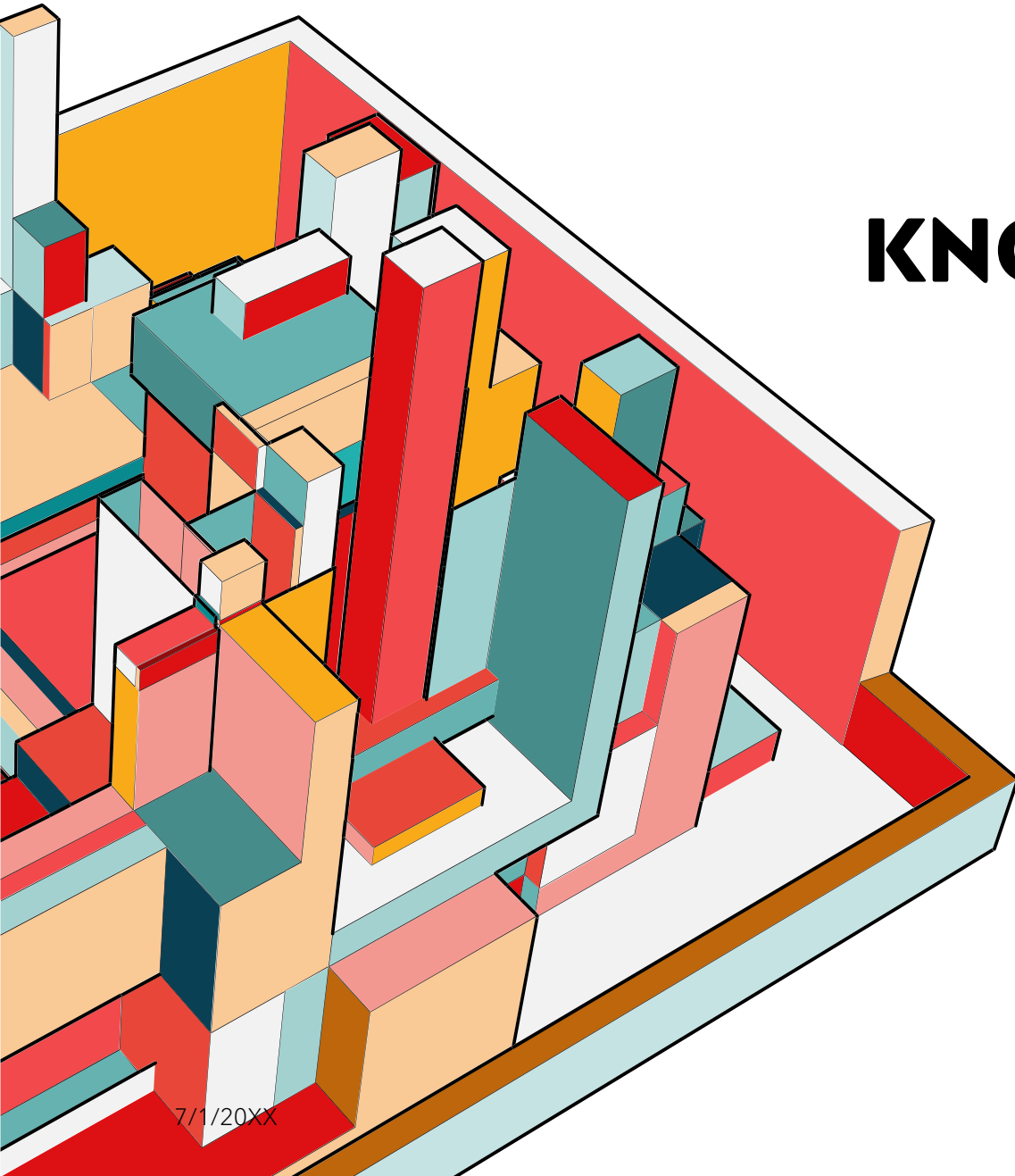
TI memungkinkan terjadinya diskusi tanpa kehadiran seseorang secara fisik. Dengan demikian kapitalisasi pengetahuan dapat terus diadakan walaupun tidak bertatap muka.





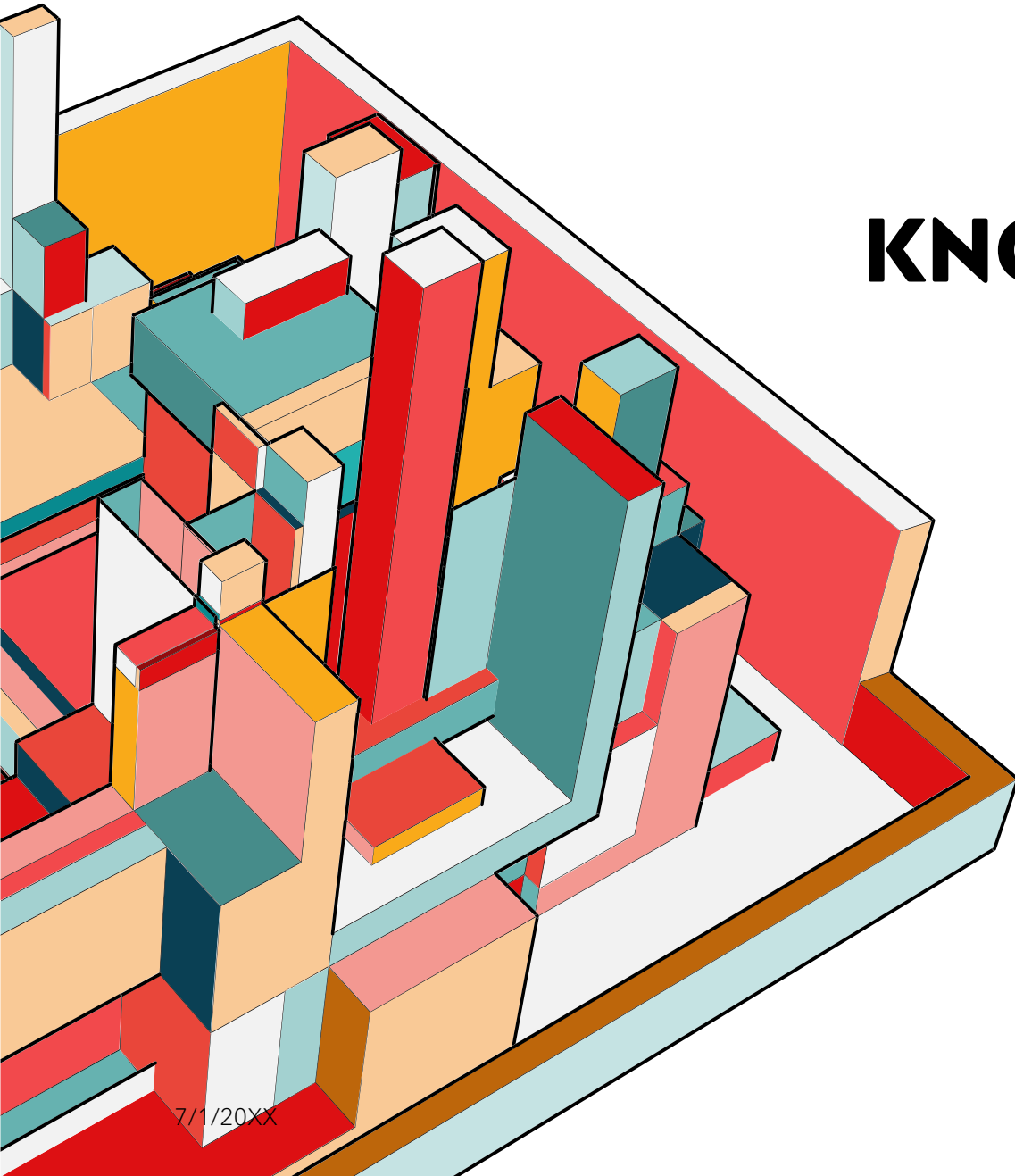
# KNOWLEDGE MANAGEMENT

Manajemen pengetahuan (knowledge management) adalah proses bagaimana organisasi menghasilkan kemakmuran dari sisi intelektual atau knowledge base assets, yakni sesuatu yang bernilai tanpa dimensi fisik yang melekat pada orang, atau diperoleh dari proses, sistem dan budaya yang berkaitan dengan organisasi, merek, pengetahuan individu, hak kekayaan intelektual (intellectual property), lisensi serta pengetahuan organisasi (pangkalan data, pemahaman mengenai proses-proses organisasi dan relationship).



# KNOWLEDGE MANAGEMENT

Proses ini dicapai melalui penciptaan, berbagi, dan menerapkan pengetahuan serta melalui pelajaran berharga dan praktek terbaik dalam memori perusahaan dalam rangka mendorong organisasi untuk terus belajar



# KNOWLEDGE MANAGEMENT

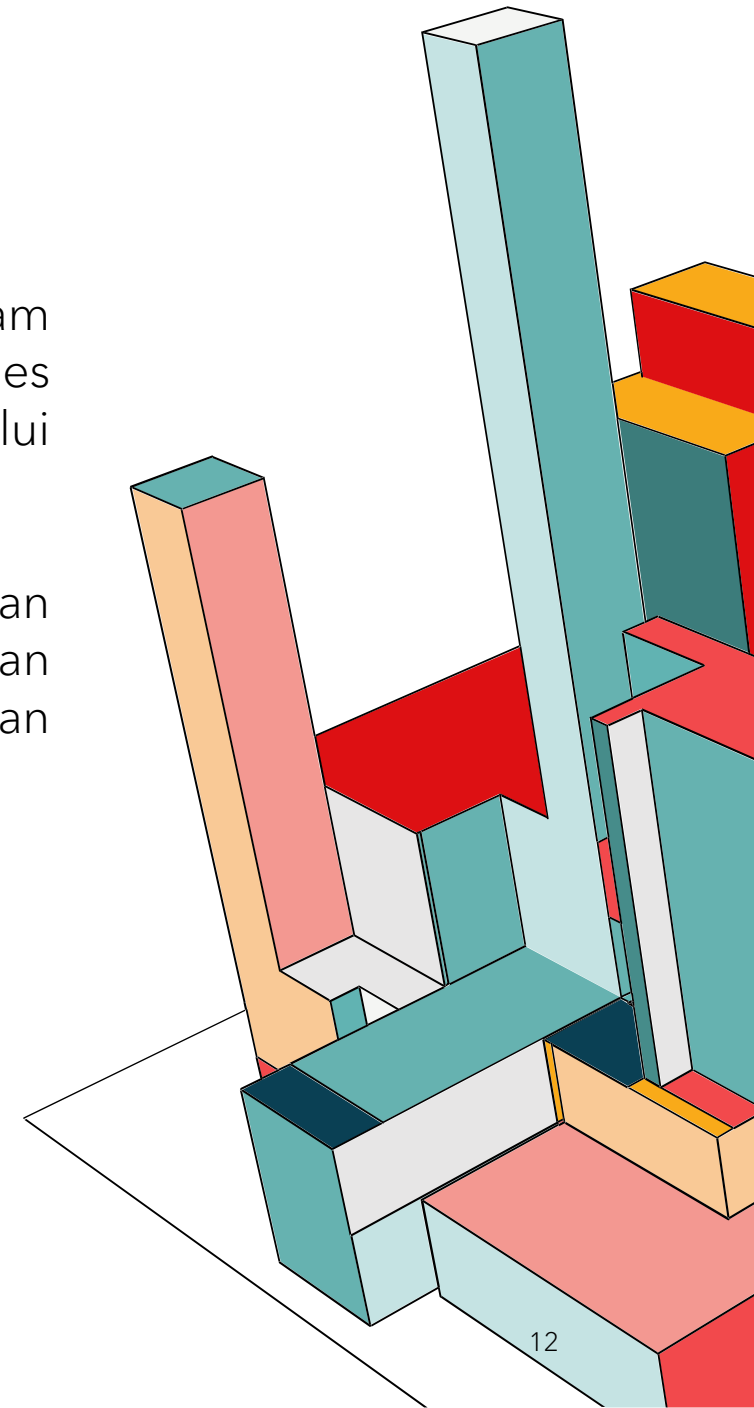
Kemakmuran dapat diperoleh jika organisasi dapat menggunakan pengetahuan untuk menciptakan proses yang lebih efektif dan efisien.

Selain itu juga, perusahaan mampu menggunakan pengetahuan untuk menciptakan nilai atau manfaat bagi konsumen dengan mendorong inovasi pengembangan produk yang unik (Djohar, 2000).

# DEFINISI

Menurut Dalkir (2011), KM adalah sebuah koordinasi sistematis dalam sebuah organisasi yang mengatur sumber daya manusia, teknologi, proses dan struktur organisasi dalam rangka meningkatkan value melalui penggunaan ulang dan inovasi.

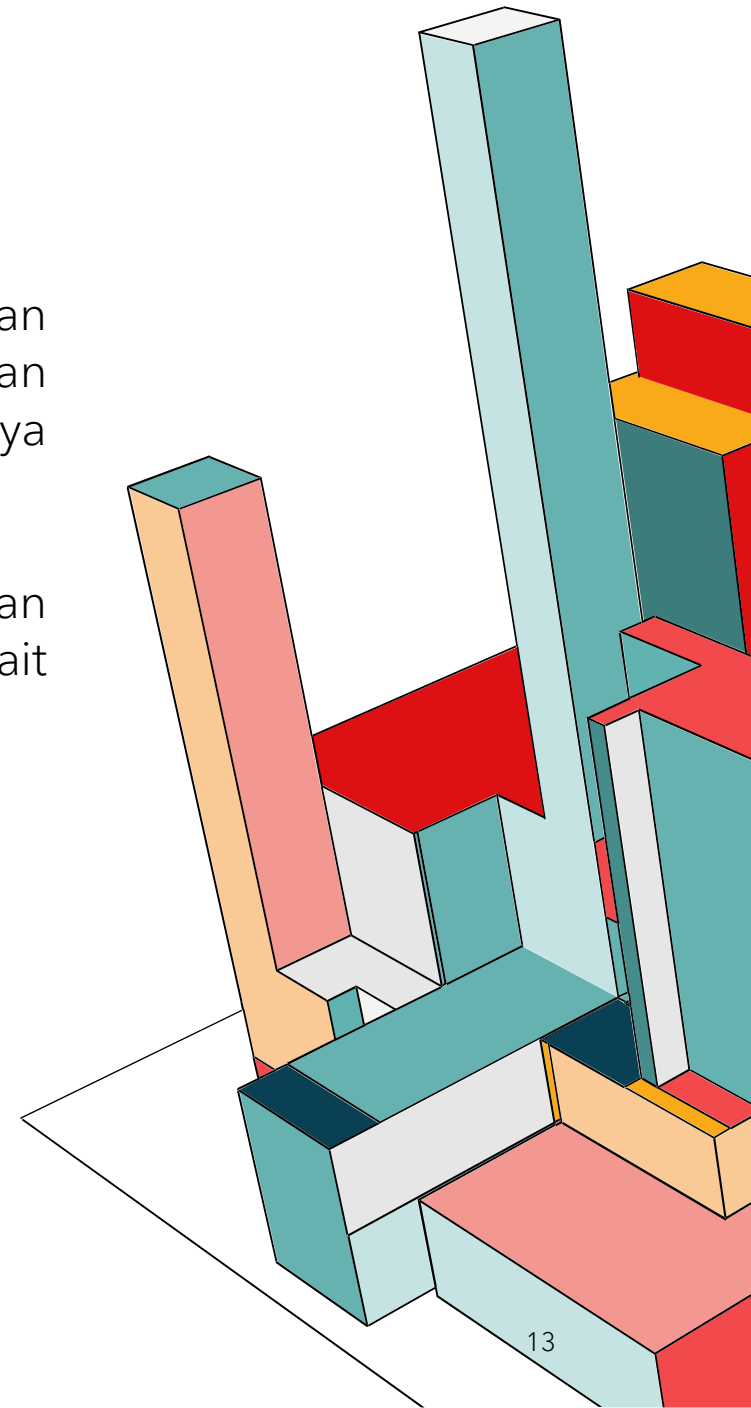
Koordinasi ini bisa dicapai melalui menciptakan, membagi dan mengaplikasikan pengetahuan dengan menggunakan pengalaman dan tindakan yang telah diambil perusahaan demi kelangsungan pembelajaran organisasi.



# DEFINISI

Pengetahuan organisasi perpaduan pengetahuan individu dan pengetahuan kelompok yang dikelola menjadi keunggulan organisasi. Ketidakmampuan organisasi dalam mengelola pengetahuan dapat mengakibatkan gagalnya organisasi melakukan inovasi berkelanjutan.

Keterlibatan manajemen pengetahuan bersumber pada hambatan penciptaan pengetahuan individu dan hambatan organisasi yang terkait dengan paradigma perusahaan.





# DEFINISI

Manajemen pengetahuan adalah suatu disiplin yang memperlakukan modal intelektual aset yang dikelola (Honeycutt, 2000). Sebab menurutnya konsep manajemen pengetahuan (knowledge management) pada dasarnya adalah berkembang dari kenyataan bahwa dimasa sekarang dan dimasa depan, aset utama sebuah organisasi agar mampu berkompetisi adalah aset intelektual atau pengetahuan bukan aset kapital.



# DEFINISI

Menurut Grey (1996) KM merupakan penggabungan dan pendekatan terpadu untuk membuat, menangkap, organisasi, jalan masuk, dan kegunaan dari kepandaian aset perusahaan sedangkan menurut Davenport, *et.al* (1998) manajemen pengetahuan adalah proses menterjemahkan pelajaran yang dipelajari, yang ada dalam diri/pikiran seseorang menjadi informasi yang dapat digunakan setiap orang.



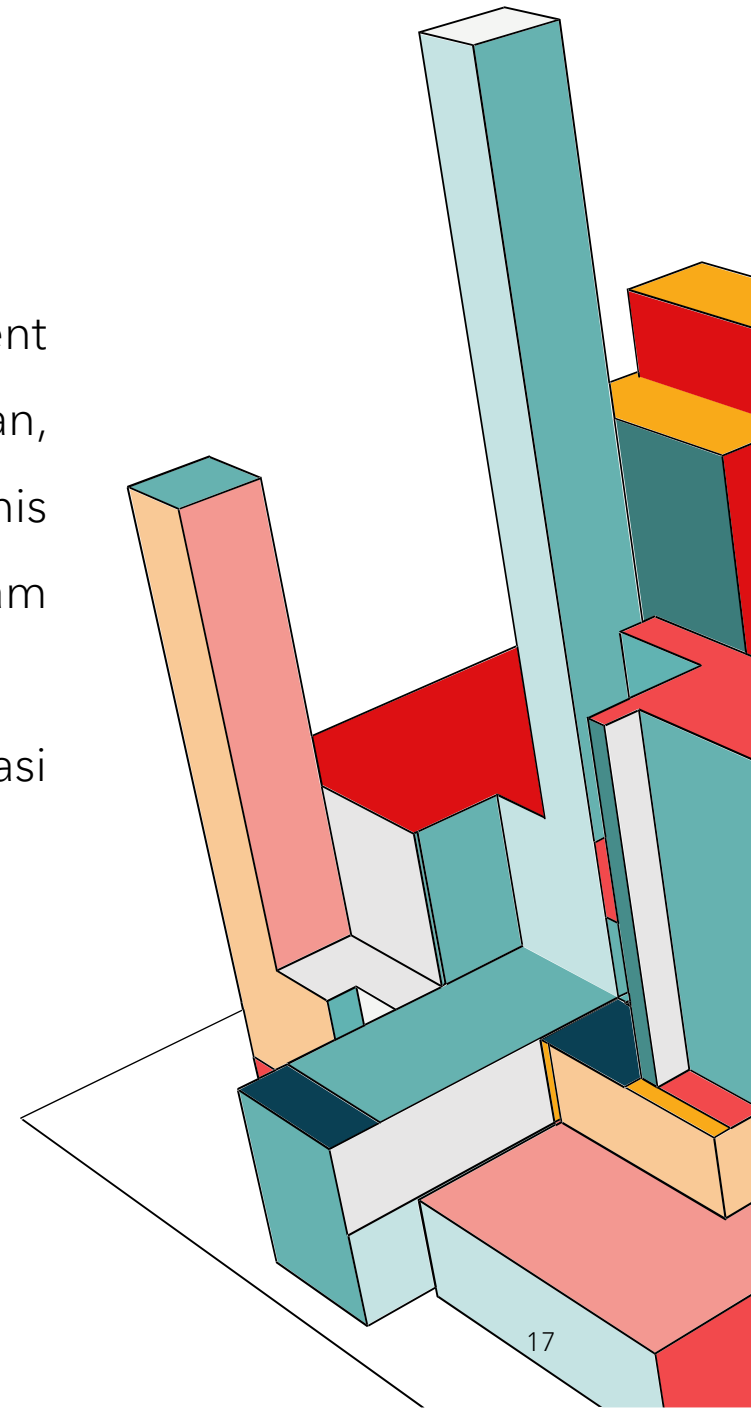
# DEFINISI

Menurut Turban, *et.al* (2010), KM merupakan sebuah proses membantu identitas perusahaan, memilih, mengatur, menyebarkan, dan mengirim informasi penting serta keahlian termasuk bagian dari ingatan organisasi yang terletak secara khas dalam organisasi di area tersusun

# DEFINISI

Menurut Chen *et.al* (2010), menekankan bahwa knowledge management adalah proses aktivitas manusia yang berhubungan dengan pengetahuan, namun tidak berurusan dengan sifat istimewa dari berbagai jenis pengetahuan, atau relatif pentingnya pengetahuan yang berbeda dalam suatu organisasi.

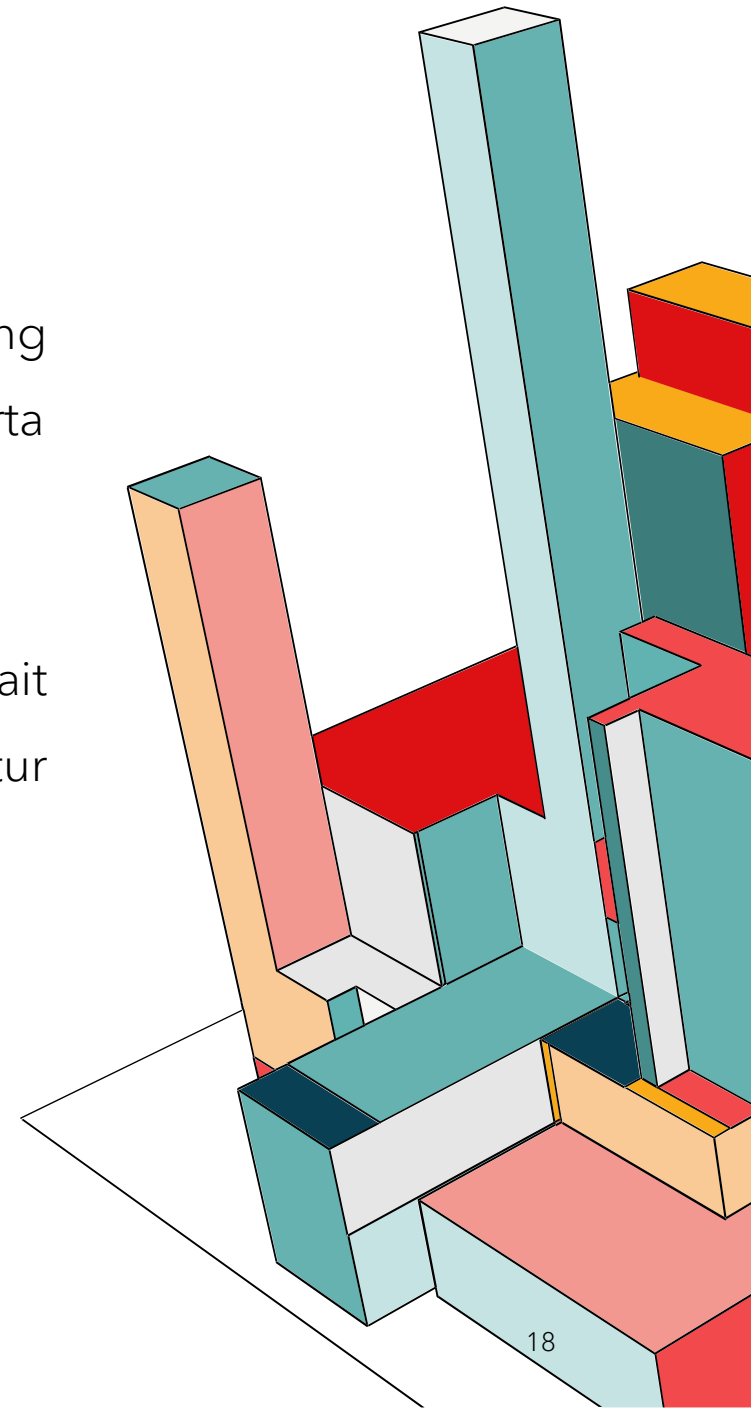
Menjaga keseimbangan pengetahuan yang berbeda dalam suatu organisasi sangatlah penting

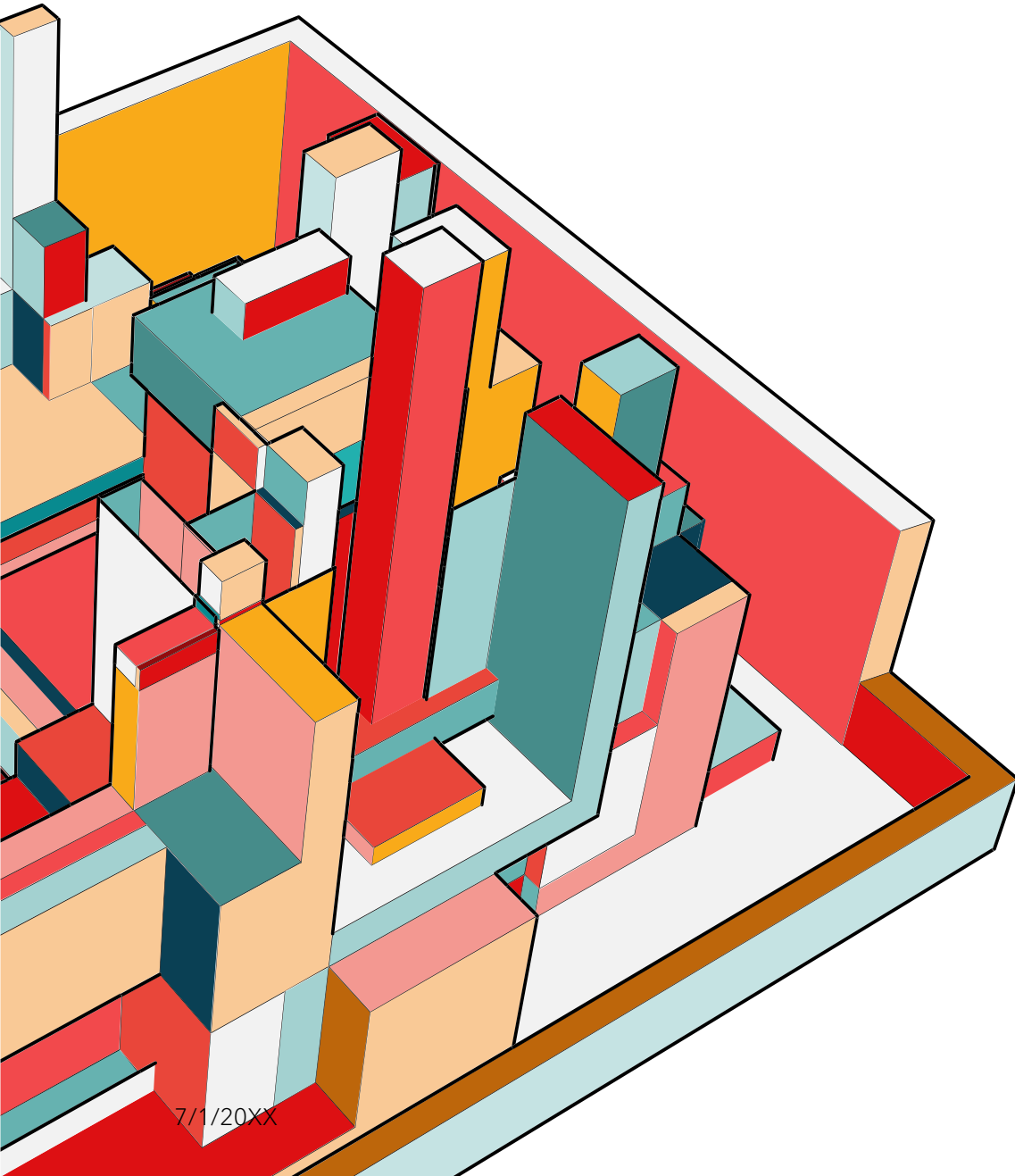


# DEFINISI

Definisi lain tentang knowledge management adalah sebagai proses yang menciptakan atau menempatkan pengetahuan, mengelola penyebaran serta penggunaan pengetahuan dalam organisasi.

Dari penelitian menunjukkan, knowledge management secara positif terkait dengan keberhasilan suatu organisasi, terutama di perusahaan manufaktur (Gregory, *et.al*, 2010).

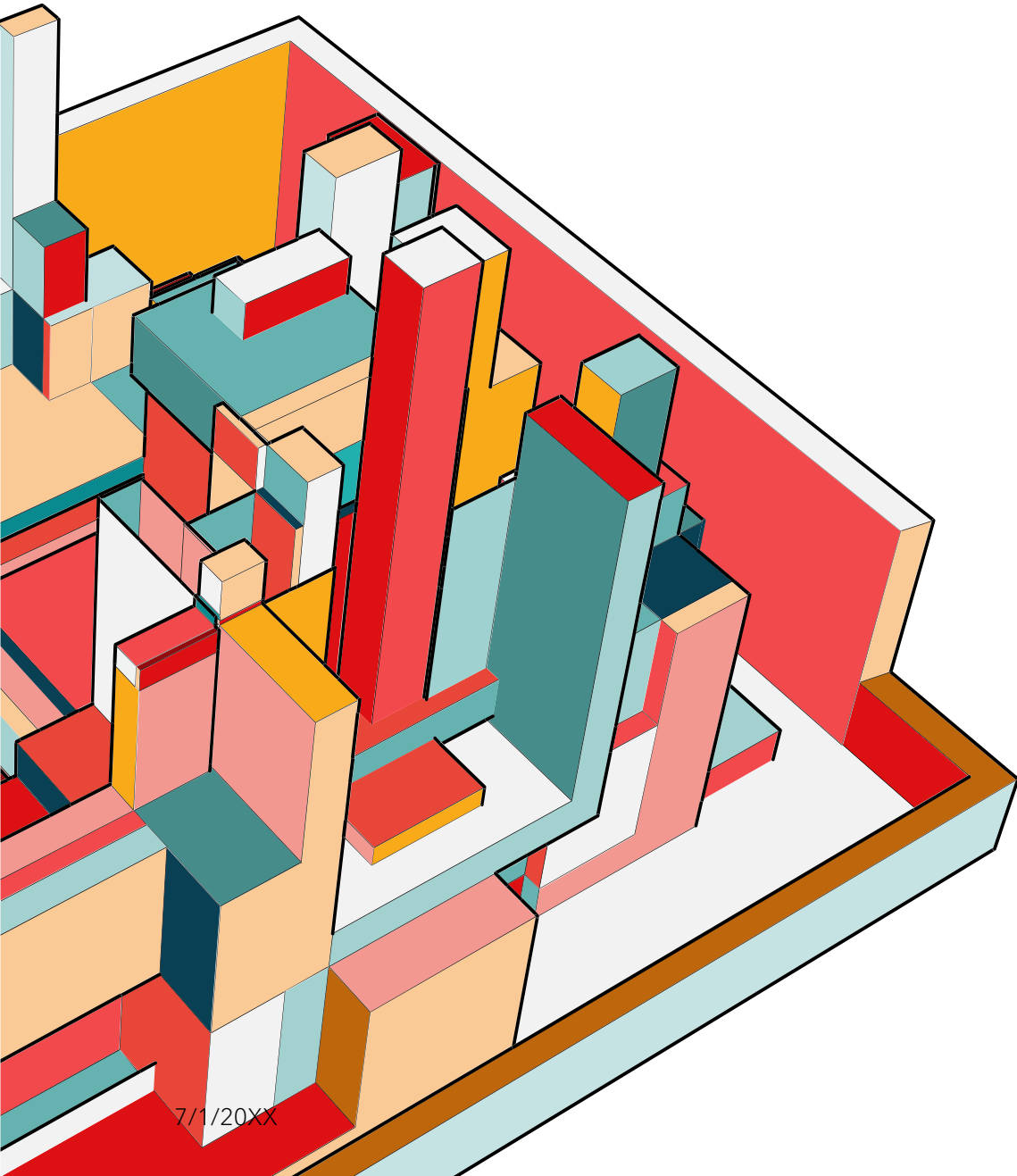




# DEFINISI

Knowledge management membantu sebuah organisasi membeli, menyimpan dan menggunakan pengetahuan untuk hal-hal seperti pemecahan masalah, pembelajaran yang dinamis, perencanaan strategis, dan pengambilan keputusan.

Knowledge management juga membantu perusahaan untuk melindungi aset intelektual dan menerapkan budaya sharing knowledge antara karyawan dalam perusahaan.



# DEFINISI

Jadi dapat disimpulkan dari KM yaitu berupa tempat untuk penyimpanan berisikan data, skill, dan informasi untuk dikelola oleh organisasi untuk menjalankan tugas dan proses pengambilan keputusan

# BEBERAPA HAL DALAM KNOWLEDGE MANAGEMENT

Birkinshaw (2001) mengidentifikasi 3 hal dalam manajemen pengetahuan yang merupakan “kegiatan lama dalam bungkus baru” yaitu:

1. Pengelolaan pengetahuan sudah berlangsung sejak awal berdirinya sebuah organisasi.

Cara sebuah organisasi menentukan struktur dan hirarki anggota sudah merupakan upaya mengelola pengetahuan dan menempatkan orang-orang yang berpengetahuan sama di satu tempat. Kelompok-kelompok informal sudah sejak lama ada di berbagai organisasi, dan menjadi tempat bagi petukaran informasi dan pengetahuan yang efektif, persoalannya sekarang adalah mengidentifikasi hal-hal tersebut dan membuatnya lebih efektif lagi.

# **BEBERAPA HAL DALAM KNOWLEDGE MANAGEMENT**

2. Manajemen pengetahuan merupakan proses panjang dan lama, yang mencakup perubahan perilaku semua anggota sebuah organisasi. Upaya mengubah perilaku ini bukanlah kegiatan masa kini saja, persoalannya sekarang adalah mensinkronkan upaya perubahan ini dengan keseluruhan strategi pelaksanaan organisasi

# BEBERAPA HAL DALAM KNOWLEDGE MANAGEMENT

3. Beberapa teknik manajemen pengetahuan sudah dilakukan sejak dulu, misalnya pengaktifan komunitas praktisi sudah sejak lama menjadi perhatian dari hubungan masyarakat internal (internal public relations), dan pangkalan data pengetahuan memperlihatkan ciri-ciri yang sama dengan pangkalan data dalam sebuah sistem informasi, persoalannya sekarang adalah bagaimana teknik-teknik manajemen pengetahuan ini yang mirip dengan teknik-teknik “tradisional” terus relevan dengan perubahan organisasi

# MANFAAT KNOWLEDGE MANAGEMENT

Menurut Fernandez dan Sabherwal (2010), KM bermanfaat untuk People, Process, Product, dan Organization Performance :

## PEOPLE

- Memberi fasilitas pembelajaran kepada employee (baik dari antar karyawan atau sumber eksternal) agar berkembang secara bertahap sebagai bentuk respon terhadap pasar dan teknologi.
- Meningkatkan employee learning dan kepekaan terhadap knowledge terbaru pada bidang mereka

# MANFAAT KNOWLEDGE MANAGEMENT

- Employee lebih mudah mendapatkan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk beradaptasi pada lingkungan organisasi.
- Employee lebih mudah belajar dari pada organisasi lain yang tidak menerapkan KM dan lebih siap dalam menghadapi perubahan.
- KM menyediakan employee sebuah solusi yang baik atas permasalahan yang telah dihadapi sebelumnya

# MANFAAT KNOWLEDGE MANAGEMENT

## PROCESS

- Membantu organisasi menjadi lebih baik dengan menentukan dan melaksanakan proses yang tepat.
- Mengurangi biaya untuk mendapatkan dan mengakses pengetahuan yang berharga.
- Membantu individu menciptakan solusi inovatif atas masalah yang dihadapi untuk mengembangkan proses organisasi.
- Membantu organisasi untuk pengambilan keputusan strategis serta pengembangan produk dalam lingkungan dinamis.

# MANFAAT KNOWLEDGE MANAGEMENT

## PRODUCTS

- Membantu organisasi menawarkan produk baru yang menyediakan penambahan value yang signifikan dibandingkan produk sebelumnya.
- Memudahkan organisasi mengakses dan mengkombinasikan knowledge terbaik untuk mencegah produksi yang terlalu mahal atau terlalu time-consuming.

# MANFAAT KNOWLEDGE MANAGEMENT

## ORGANIZATIONAL PERFORMANCE

- Direct Impacts: KM digunakan untuk menciptakan produk yang inovatif yang menciptakan keuntungan, ketika dihubungkan dengan strategi bisnis.
- Indirect Impacts: KM membantu organisasi untuk mengembangkan serta mengeksploitasi sumber daya tangible dan intangible lebih baik daripada kompetitor lain.

# GAMBARAN LINGKUP KNOWLEDGE MANAGEMENT

Gambaran lingkup kegiatan manajemen pengetahuan bagi pembelajaran organisasi secara ringkas dapat dijelaskan dalam kegiatan berikut ini :

1. Membangun ruang penyimpanan pengetahuan (knowledge repository),
2. Menyempurnakan akses ke pengetahuan,
3. Memperbaiki lingkungan pengetahuan, dan
4. Mengelola pengetahuan sebagai kekayaan organisasi (aset).

# TIPE-TIPE KNOWLEDGE

Menurut Widayana (2005), ada dua jenis knowledge yang terdapat pada perusahaan adalah sebagai berikut:

1. **Tacit Knowledge** merupakan knowledge yang sebagian besar berada dalam perusahaan. Tacit knowledge adalah sesuatu yang kita ketahui dan alami, namun sulit untuk diungkapkan secara jelas dan lengkap.

Tacit knowledge sangat sulit untuk dipindahkan kepada orang lain, karena knowledge tersebut tersimpan dalam perusahaan sesuai dengan kompetensinya.

# TIPE-TIPE KNOWLEDGE

Pada dasarnya Tacit knowledge bersifat personal, dikembangkan melalui pengalaman yang sulit untuk diformulasikan dan dikomunikasikan (Carrillo *et.al.*,2004).

Berdasarkan pengertiannya, maka Tacit knowledge dikategorikan sebagai personal knowledge atau dengan kata lain pengetahuan yang diperoleh dari individu (perorangan).

Pengalaman yang diperoleh tiap karyawan tentunya berbeda-beda berdasarkan situasi dan kondisi yang tidak dapat diprediksi.

# TIPE-TIPE KNOWLEDGE

Tacit knowledge tidak dinyatakan dalam bentuk tulisan, melainkan sesuatu yang terdapat dalam benak orang-orang yang bekerja di dalam suatu organisasi.

# TIPE-TIPE KNOWLEDGE

2. **Explicit Knowledge** adalah knowledge dan pengalaman tentang “Bagaimana Untuk”, yang diuraikan secara lugas dan sistematis.

Contoh konkretnya, yakni sebuah buku petunjuk pengoperasian sebuah mesin atau penjelasan yang diberikan oleh seorang instruktur dalam sebuah program pelatihan.

# TIPE-TIPE KNOWLEDGE

Explicit Knowledge bersifat formal dan sistematis yang mudah untuk dikomunikasikan dan dibagi (Carrillo et al., 2004).

Penerapan Explicit Knowledge ini lebih mudah karena pengetahuan yang diperoleh dalam bentuk tulisan atau pernyataan yang didokumentasikan, sehingga setiap karyawan dapat mempelajarinya secara independent

# TIPE-TIPE KNOWLEDGE

Menurut Nonaka, et al (1995) di dalam buku Munir (2008) pengetahuan explicit dan pengetahuan tacit dapat diekspresikan dengan rumus sebagai berikut :

Pengetahuan = Explicit + Tacit

# TIPE-TIPE KNOWLEDGE

Pengetahuan eksplisit dapat diekspresikan dalam kata dan angka, serta dapat disampaikan dalam bentuk formula ilmiah, spesifikasi, prosedur operasi standar, bagan, manual-manual, dan sebagainya. Pengetahuan tacit terletak dalam benak manusia, bersifat sangat profesional dan sulit untuk dirumuskan, sehingga membuatnya sulit untuk dikomunikasikan atau disampaikan pada orang lain

Pengetahuan tacit (subjektif)	Pengetahuan explicit (objektif)
Knowledge of experience	Knowledge of rationality
Simultaneous knowledge	Sequential knowledge
Analog knowledge	Digital knowledge

Sumber : Nonaka, et al (1995) di dalam buku Munir (2008)

# TIPE-TIPE KNOWLEDGE

Menurut Polanyi (1966) di dalam buku Dalkir (2011) ada dua jenis knowledge utama yaitu :

## a. Tacit knowledge

Sulit untuk dikatakan dengan jelas dan sulit untuk di masukan dalam kata, teks, atau gambar biasanya ini seperti idea tau gagasan.

# TIPE-TIPE KNOWLEDGE

Menurut Polanyi (1966) Tacit knowledge secara umum dijabarkan sebagai:

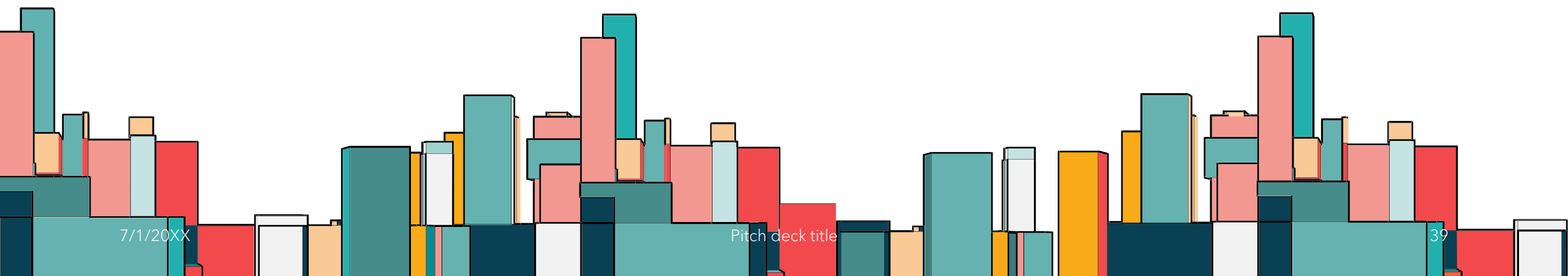
1. Pemahaman dan aplikasi pikiran bawah sadar
2. Susah untuk diucapkan
3. Berkembang dari kejadian langsung dan pengalaman
4. Berbagi pengetahuan melalui percakapan (story-telling)

Berdasarkan pengertiannya, maka Tacit knowledge dikategorikan sebagai personal knowledge atau dengan kata lain pengetahuan yang diperoleh dari individu (perorangan).

# TIPE-TIPE KNOWLEDGE

## b. Explicit Knowledge

Isi gambaran yang telah di tangkap di beberapa bentuk nyata seperti kata, rekaman suara, atau gambar



Tacit Knowledge	Explicit Knowledge
Kemampuan untuk beradaptasi, menghadapi situasi baru dan luar biasa	Kemampuan untuk menyebarkan, membuat ulang, mengakses dan menerapkan ke seluruh organisasi
Keahlian, tahu-bagaimana, tahu-kenapa, dan peduli-kenapa	Kemampuan untuk mengajar, melatih
Kemampuan untuk bekerja sama, berbagi visi, dan mengirim budaya	Kemampuan untuk mengatur, menyusun, menerjemahkan visi kedalam pernyataan misi, menjadi pedoman operasional
Pelatihan dan menasehati untuk memindahkan pengetahuan pengalaman dalam satu ke satu, dasar tatap muka	Memindahkan pengetahuan lewat produk, pelayanan, dan proses pendokumentasian

Sumber : Dalkir (2011)

# TIPE KEGIATAN KNOWLEDGE MANAGEMENT

Kegiatan manajemen pengetahuan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tipe yaitu:

1. Mengumpulkan dan menggunakan ulang pengetahuan terstruktur.

Pengetahuan sering tersimpan dalam beberapa bagian dari output yang dihasilkan organisasi, seperti disain produk, proposal dan laporan kegiatan, prosedur-prosedur yang sudah diimplementasikan dan terdokumentasikan dan kode-kode software yang semuanya dapat dipergunakan ulang untuk mengurangi waktu dan sumber yang diperlukan untuk membuatnya kembali.

# TIPE KEGIATAN KNOWLEDGE MANAGEMENT

2. Mengumpulkan dan berbagi pelajaran yang sudah dipelajari (lessons learned) dari praktek-praktek.

Tipe kegiatan ini mengumpulkan pengetahuan yang berasal dari pengalaman, yang harus diinterpretasikan dan diadopsi oleh user dalam konteks yang baru.

# TIPE KEGIATAN KNOWLEDGE MANAGEMENT

3. Mengidentifikasi sumber dan jaringan kepakaran.

Kegiatan ini bermaksud untuk menjadikan kepakaran lebih mudah terlihat dan mudah diakses bagi setiap karyawan. Dalam hal ini adalah untuk membuat fasilitas koneksi antara orang yang mengetahui pengetahuan dan orang yang membutuhkan pengetahuan

# TIPE KEGIATAN KNOWLEDGE MANAGEMENT

4. Membuat struktur dan memetakan pengetahuan yang diperlukan untuk meningkatkan performansi.

Kegiatan ini memberikan pengaruh seperti pada proses pengembangan produk baru atau disain ulang proses bisnis dengan menjadikan lebih eksplisit atau terbuka dari pengetahuan yang diperlukan pada tahap-tahap tertentu.

# TIPE KEGIATAN KNOWLEDGE MANAGEMENT

5. Mengukur dan mengelola nilai ekonomis dari pengetahuan.

Banyak organisasi mempunyai aset intelektual yang terstruktur, seperti hak paten, copyright, software licenses dan database pelanggan.

Dengan mengetahui semua aset-aset ini memungkinkan organisasi untuk membuat revenue dan biaya untuk organisasi

# TIPE KEGIATAN KNOWLEDGE MANAGEMENT

6. Menyusun dan menyebarkan pengetahuan dari sumber-sumber eksternal.

Perubahan lingkungan bisnis yang cepat dan tidak menentu telah meningkatkan kepentingan dan kesungguhan pada business intelligence system. Dalam kegiatan ini organisasi berusaha mengumpulkan semua laporan dari luar yang berhubungan dengan bisnis

# PROSES KONVERSI KNOWLEDGE MANAGEMENT

Interaksi dinamis antara satu bentuk pengetahuan ke bentuk lainnya disebut konversi pengetahuan. Terdapat empat cara konversi pengetahuan, yaitu, sosialisasi (Socialization), eksternalisasi (Externalization), kombinasi (Combination), dan internalisasi (Internalization).

Keempat modus konversi pengetahuan ini sering disebut sebagai SPIRAL SECI bukan siklus SECI untuk menunjukkan bahwa semakin sering proses konversi pengetahuan tersebut terjadi, semakin mendalam pula pemahaman bersangkutan

# PROSES KONVERSI KNOWLEDGE MANAGEMENT



Sumber : Munir (2008)

# PROSES KONVERSI KNOWLEDGE MANAGEMENT

Menurut Munir (2008) uraian masing-masing cara konversi pengetahuan :

## a. Sosialisasi

Merujuk pada konversi pengetahuan (Tacit-Tacit). Istilah sosialisasi ini digunakan untuk menekankan pada pentingnya kegiatan bersama antara sumber pengetahuan dan penerima pengetahuan dalam proses konversi pengetahuan tacit.

Karena pengetahuan tacit sangat dipengaruhi oleh konteksnya dan sulit sekali diformalkan, maka untuk menularkan pengetahuan tacit dari satu individu lain dibutuhkan pengalaman yang terbentuk melalui kegiatan-kegiatan bersama, seperti berada bersama di dalam satu tempat, menghabiskan waktu bersama, atau hidup dalam lingkungan yang sama.

# PROSES KONVERSI KNOWLEDGE MANAGEMENT

Dalam lingkungan bisnis, pengetahuan tacit bisa diakumulasikan melalui kegiatan pertemuan formal, atau informal dengan pemasok dan pelanggan, bahkan juga dengan pesaing. Kegiatan juga dianggap berharga adalah pertemuan, para ahli di bidangnya, baik ahli dari internal perusahaan, maupun dari lingkungan eksternal, misal dari universitas. Secara internal, individu-individu dalam perusahaan dapat saling berbagi pengetahuan tacit melalui kegiatan rapat, sumbang-saran, magang, on the-job-training.

# PROSES KONVERSI KNOWLEDGE MANAGEMENT

## b. Eksternalisasi

Merujuk pada konversi pengetahuan tacit kepengetahuan eksplisit (Tacit Eksplisit). Melalui cara ini, pengetahuan menjadi terkristalkan sehingga dapat didistribusikan, ke pihak lain dan menjadi basis bagi pengetahuan baru, dalam proses eksternalisasi, pengetahuan tacit diekspresikan dan diterjemahkan menjadi metafora, konsep, hipotesis, diagram, model, atau prototipe sehingga dapat dimengerti oleh pihak lain

# PROSES KONVERSI KNOWLEDGE MANAGEMENT

## c. Kombinasi

Merujuk pada konversi pengetahuan eksplisit ke pengetahuan eksplisit (Eksplisit Eksplisit). Dengan cara ini, pengetahuan dipertukarkan dan dikombinasikan melalui media seperti dokumen-dokumen, rapat-rapat, percakapan telepon, dan komunikasi melalui jaringan komputer. Dalam praktiknya, kombinasi bergantung pada tiga proses.

*Pertama*, pengetahuan eksplisit dikumpulkan dari dalam dan dari luar perusahaan, kemudian dikombinasikan. *Kedua*, pengetahuan eksplisit disunting atau diproses agar dapat lebih bermanfaat bagi perusahaan. *Ketiga*, pengetahuan eksplisit tersebut diserbarkan ke seluruh perusahaan melalui berbagai media.

# PROSES KONVERSI KNOWLEDGE MANAGEMENT

## d. Internalisasi

Merujuk pada konversi pengetahuan eksplisit menjadi pengetahuan tacit (EksplisitTacit). Cara ini mirip sekali dengan kegiatan yang disebut dengan belajar sambil melakukan, atau learning by doing. Melalui pembelajaran yang terjadi, pengetahuan eksplisit (dalam bentuk manual pengoperasian mesin dan resep di buku masakan) akan terinternalisasi pada karyawan atau tukang masak. Bila internalisasi terjadi pada banyak orang, maka pengetahuan eksplisit tersebut terdistribusi ke seluruh perusahaan

# PROSES KONVERSI KNOWLEDGE MANAGEMENT

Internalisasi pengetahuan digunakan untuk memperluas, memperdalam, serta mengubah pengetahuan tacit yang dimiliki oleh setiap anggota perusahaan.

Bila pengetahuan tacit para individu dalam bentuk model mental bersama maka pengetahuan ini akan menjadi aset yang luar biasa berharga bagi perusahaan.

Di tingkat individu, pengetahuan tacit yang terakumulasi ini selanjutnya ditularkan ke individu lain melalui sosialisasi, sehingga spiral proses kreasi pengetahuan pun terus berputar.

# TAHAPAN PERKEMBANGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT

1. Knowledge-chaotic (tak sadar konsep, tak ada proses informasi, dan tak ada sharing informasi).
2. Knowledge-aware (sadar akan kebutuhan manajemen pengetahuan, adabeberapa proses manajemen pengetahuan, ada teknologi, ada isu tentang sharing informasi).

# TAHAPAN PERKEMBANGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT

3. Knowledge-enabled (memanfaatkan manajemen pengetahuan, mengadopsi standar, isu-isu berkaitan dengan budaya dan teknologi).
4. Knowledge-managed (kerangka kerja yang terintegrasi, merealisasikan manfaat, isu-isu pada tahap sebelumnya teratasi).
5. Knowledge-centric (manajemen pengetahuan merupakan bagian dari misi, nilai pengetahuan diakui dalam kapitalisasi pasar, manajemen pengetahuan terintegrasi dalam budaya).

# HAMBATAN KNOWLEDGE MANAGEMENT

Hambatan dalam KM adalah :

- Sistem informasi (SI) cenderung menyimpan pengetahuan yang tidak selalu sesuai dengan perubahan di lingkungan eksternal kalau lingkungan sekitar organisasi serba bergejolak dan perubahan tidak berkesinambungan (discontinuous)
- Model manajemen informasi cenderung memusatkan pengetahuan di sebuah pangkalan data yang cenderung statis

# KNOWLEDGE MANAGEMENT UNTUK INDIVIDU, KOMUNITAS DAN ORGANISASI

Menurut Dalkir (2011) KM menyediakan keuntungan untuk pegawai individu, komunitas dari praktek, dan organisasinya sendiri :

## a) Untuk Individu

- Membantu individu dalam pekerjaanya dan menghemat waktu untuk pembuatan keputusan yang lebih baik dan penyelesaian masalah.
- Membangun ikatan komunitas dalam organisasi.
- Membantu agar individu tetap up to date
- Menyediakan tantangan dan kesempatan untuk berkontribusi.

# KNOWLEDGE MANAGEMENT UNTUK INDIVIDU, KOMUNITAS DAN ORGANISASI

## b) Untuk komunitas praktek

- Mengembangkan kemampuan profesional.
- Menyediakan proses belajar mengajar.
- Fasilitas lebih baik dalam jaringan dan berkolaborasi.
- Mengembangkan kode etik yang dapat dipatuhi oleh anggota.
- Mengembangkan bahasa umum.

# KNOWLEDGE MANAGEMENT UNTUK INDIVIDU, KOMUNITAS DAN ORGANISASI

## c) Untuk organisasi

- Membantu menjalankan strategi
- Menyelesaikan masalah dengan cepat.
- Menjalankan praktek terbaik.
- Meningkatkan pengetahuan dalam produk dan pelayanan.
- Mengumpulkan ide dan meningkatkan kesempatan dalam inovasi.
- Memungkinkan organisasi untuk lebih maju dalam persaingan.
- Membangun ingatan organisasi

# KNOWLEDGE MANAGEMENT CYCLE

Menurut Bukowitz *et.al* dalam buku Dalkir (2011) Knowledge Management Cycle adalah proses kerangka kerja yang terdiri dari tempat penyimpanan pengetahuan, hubungan, TI, infrastruktur komunikasi, keahlian fungsi, lingkungan, kecerdasan organisasi dan sumber daya eksternal.

# KNOWLEDGE MANAGEMENT CYCLE

Cara urutan kerja Knowledge Management Cycle menurut Turban *et.al* (2010) sebagai berikut :

## a. Create Knowledge

Pengetahuan diciptakan oleh individu agar mendapatkan sesuatu yang baru atau mengembangkan keterampilan, terkadang pengetahuan didapatkan dalam luar organisasi.

# KNOWLEDGE MANAGEMENT CYCLE

## b. Capture Knowledge

Pengetahuan baru haruslah memiliki peranan penting dan masuk akal dalam logika.

## c. Refine Knowledge

Pengetahuan harus ditempatkan dalam suatu konteks agar dapat ditindak-lanjuti, pengetahuan harus berdasarkan fakta

# KNOWLEDGE MANAGEMENT CYCLE

## d. Store Knowledge

Pengetahuan yang memiliki peran harus disimpan dalam bentuk teks, artikel, atau rekaman video dalam repository sehingga individu lain dapat mengaksesnya.

# KNOWLEDGE MANAGEMENT CYCLE

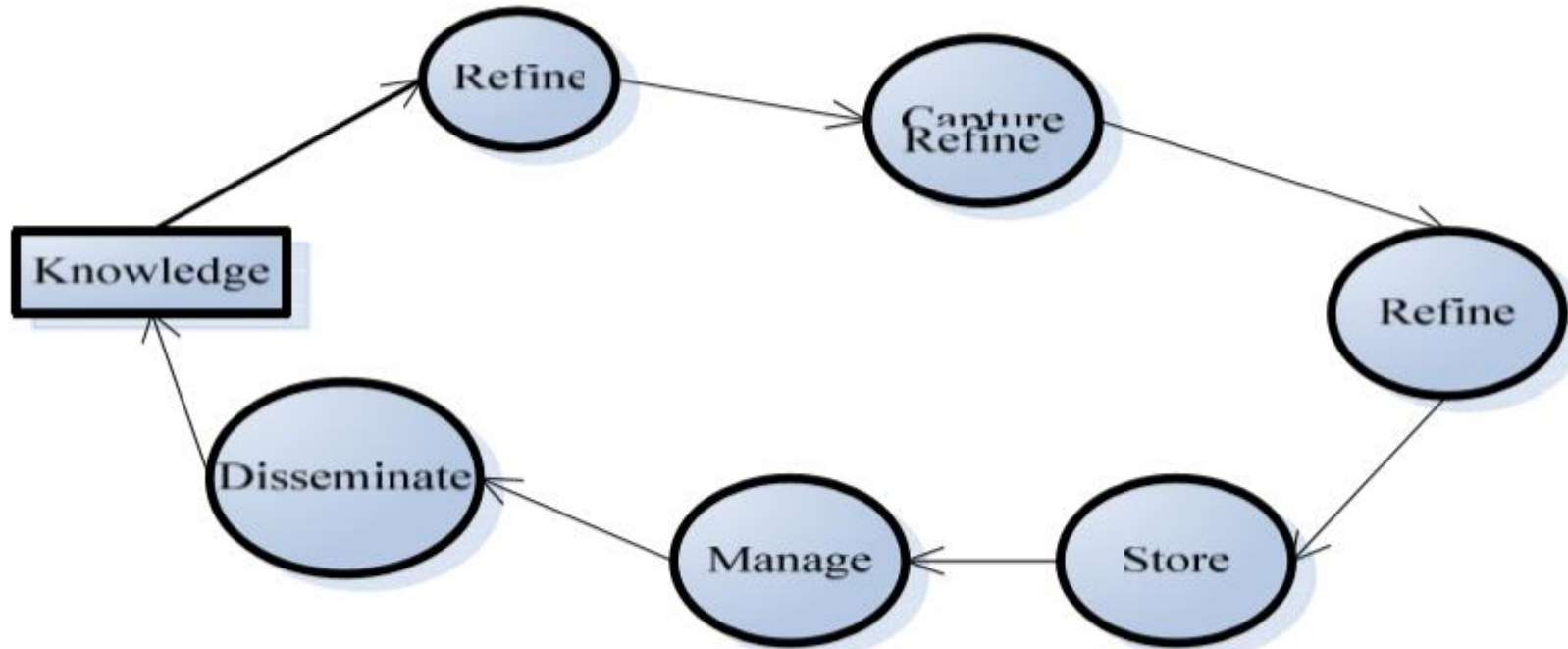
## e. Manage Knowledge

Pengetahuan harus disimpan dan dapat divertifikasi bahwa itu adalah relevan dan akurat.

## f. Disseminate Knowledge

Pengetahuan harus dibuat dalam bentuk yang dapat diakses oleh individu dalam organisasi yang membutuhkan.

# KNOWLEDGE MANAGEMENT CYCLE



Sumber : Turban (2010)

# TAHAPAN IDENTIFIKASI KNOWLEDGE

Menurut Probst (2010), identifikasi knowledge dibagi menjadi tiga tahap, yaitu:

## 1. Structural knowledge

Merupakan explicit knowledge dan sudah terdokumentasi dalam bentuk kertas (hardcopy) maupun secara digital (softcopy).

Structural knowledge yang ada dalam perusahaan ini yaitu hal-hal yang terkait dalam struktur organisasi seperti job description dan proses bisnis.

# TAHAPAN IDENTIFIKASI KNOWLEDGE

## 2. Functional knowledge

Bertujuan untuk mengidentifikasi knowledge yang ada di diri seorang karyawan, yaitu melalui fungsi-fungsi pekerjaan tiap karyawannya. Functional knowledge yang bersifat tacit harus didokumentasikan, sedangkan knowledge yang bersifat explicit harus berada pada satu aplikasi yang sama, sehingga memudahkan karyawannya dalam mengakses dan menggunakan knowledge tersebut untuk diimplementasikan dalam proses kerja.

# TAHAPAN IDENTIFIKASI KNOWLEDGE

## 3. Behavioral knowledge

Ditujukan untuk mengidentifikasi tata cara dalam membagi atau mendistribusikan knowledge dari individu ke karyawan lain, yang biasanya diperoleh melalui diskusi antar karyawannya. Knowledge yang bersifat behavioural, biasanya telah menjadi kebiasaan dan membudaya di perusahaan

# TUJUAN DAN MANFAAT KNOWLEDGE MANAGEMENT

Implementasi knowledge management atau manajemen pengetahuan akan memberikan pengaruh positif terhadap proses bisnis perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung, beberapa manfaat knowledge management atau manajemen pengetahuan bagi perusahaan antara lain:

# TUJUAN DAN MANFAAT KNOWLEDGE MANAGEMENT

## 1. Penghematan waktu dan biaya.

Dengan adanya sumber pengetahuan yang terstruktur dengan baik, maka perusahaan akan mudah untuk menggunakan pengetahuan tersebut untuk konteks yang lainnya, sehingga perusahaan akan dapat menghemat waktu dan biaya.

# TUJUAN DAN MANFAAT KNOWLEDGE MANAGEMENT

## 2. Peningkatan aset pengetahuan.

Sumber pengetahuan akan memberikan kemudahan kepada setiap karyawan untuk memanfaatkannya, sehingga proses pemanfaatan pengetahuan di lingkungan perusahaan akan meningkat, yang akhirnya proses kreatifitas dan inovasi akan terdorong lebih luas dan setiap karyawan dapat meningkatkan kompetensinya.

# TUJUAN DAN MANFAAT KNOWLEDGE MANAGEMENT

## 3. Kemampuan beradaptasi.

Perusahaan akan dapat dengan mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang terjadi.

## 4. Peningkatan produktifitas.

Pengetahuan yang sudah ada dapat digunakan ulang untuk proses atau produk yang akan dikembangkan, sehingga produktifitas dari perusahaan akan meningkat.

# PENTINGNYA KNOWLEDGE MANAGEMENT

KM dipandang penting, karena implementasinya memberi manfaat pada bidang operasi dan pelayanan, dapat meningkatkan kompetensi personal, memelihara ketersediaan knowledge dan inovasi serta pengembangan produk.

Sebuah contoh betapa pentingnya peran KM adalah apabila perusahaan menghadapi kasus pengunduran diri dari karyawan yang memiliki knowledge menonjol, sementara pada saat itu belum ada transfer knowledge bagi penggantinya. Bisa terjadi kepindahan karyawan itu diikuti dengan kepindahan pelanggan.

# PENTINGNYA KNOWLEDGE MANAGEMENT

Bagi organisasi yang ingin menerapkan manajemen pengetahuan dalam organisasinya perlu menyadari pertama, bahwa pengetahuan ada pada orang dan bukan pada sistem, meskipun sistem punya data dan informasi yang dapat membantu proses pengetahuan. Kedua, penciptaan pengetahuan merupakan proses sosial, tercipta melalui interaksi antara individu-individu dalam kehidupan sehari-hari mereka

# PENTINGNYA KNOWLEDGE MANAGEMENT

Manajemen pengetahuan berhubungan erat dengan memori organisasi sebagai gudang pengetahuan. Berdasarkan kepentingan tersebut maka pemanfaatan media secara inovatif akan menjadi jembatan komunikasi yang sanggup mengajak masyarakat menyampaikan aspirasinya dan merasakan nikmatnya berdemokrasi

# THANK YOU

R YETTI K

# REFERENSI

- Birkinshaw, Julian., 2001, Making Sense of Knowledge Management, Ivey Business Journal
- Carrillo PM, Robinson HS, Al-Ghassani AM, Anumba CJ., 2004, Knowledge management in construction: drivers, resources and barriers, Project Management Journal
- Dalkir, Kimiz., 2011, Knowledge Management in Theory and Practice, London: Routledge
- Davenport, T. H., and Prusak, L., 1998, Working Knowledge How Organizations Manage What They Know, Boston: Harvard Business School Press
- Djohar, 2000, Knowledge Management, Majalah Manajemen
- Fernandez, I. B., & Sabherwal, R., 2010, Knowledge Management Systems and Processes, New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Gregory, M., Descubes, I., & Makovsky, P., 2010, Data, Information and Knowledge: a candid and pragmatic discussion. Paper presented at the Proceedings of the 4th International Conference on Advanced and Systematic Research, Zagreb, Croatia, Nov. 11th.-13th.
- Grey, D., 1996, What is knowledge management? The Knowledge Management Forum

# REFERENSI

Honeycutt, Jerry.,2000,Knowledge Management Strategies,US: Microsoft Press

Munir, Ningki Sasanti.,2008, Knowledge Management Audit, Jakarta: Penerbit Sekolah Tinggi Manajemen PPM

Nonaka, I., & Takeuchi,H.,1995,The knowledge-creating company, New York: Oxford University Press

Polanyi,M.,1966, The Tacit Dimension, London: Routledge & Kegan Paul

Probst, Gilbert.,2010, Managing Knowledge: Building Block for Success.England: JohnWiley& Sons Ltd

Rigby D. , 2009, Management Tools 2009 : An Executive ' s Guide

Turban, E., Sharda, R., & Delen, D.,2010, Decision support and business intelligence systems, Google Scholar.

Widayana, Lendy,2005, Knowledge Management: Meningkatkan Daya Saing Bisnis, Malang: Bayumedia Publishing.