

MANAJEMEN PENGETAHUAN

Pengantar

- Pengetahuan dipandang sebagai sebuah komoditi atau sebuah aset intelektual
- Karakteristik pengetahuan:
 1. Penggunaan pengetahuan tidak akan menghabiskannya
 2. Perpindahan pengetahuan tidak akan menghilangkannya
 3. Pengetahuan itu berlimpah, tetapi kemampuan terbatas untuk menggunakannya
 4. Banyak pengetahuan berharga hilang begitu saja

Definisi Awal Manajemen Pengetahuan

Proses penerapan pendekatan sistematis untuk menangkap, menyusun, mengelola, dan menyebarkan pengetahuan di seluruh organisasi untuk mempercepat kerja, menggunakan best practice, dan mengurangi biaya pengerjaan ulang dari proyek ke proyek

Transformasi Manajemen Pengetahuan

- Manajemen Pengetahuan sudah lama diimplementasikan jauh sebelum istilah Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management) diperkenalkan
- 1969 ARPANET sebagai cikal bakal jaringan internet
- Fase-fase perkembangan meliputi:
 - 1800 → industrialisasi
 - 1850 → transportasi
 - 1900 → komunikasi
 - 1950 → komputerisasi
 - 1980 → visualisasi
 - 2000 → personalisasi
- Era Industri → Era Pengetahuan
- Sedikit orang mengerjakan lebih banyak pekerjaan
- Di Era Pengetahuan, organisasi harus dapat belajar, mengingat, dan bertindak berdasarkan informasi, pengetahuan, *know-how* yang tersedia
- Memiliki dasar pengetahuan (*knowledge base*) → *lessons learned* dan *best practice* yang berharga

Dari Data Menjadi Pengetahuan

Data → hal yang langsung dapat diamati dan diverifikasi



Informasi → hal yang dapat mewakili data yang telah dianalisis



Pengetahuan → hal yang didasarkan atas pengalaman, persepsi, dan pendapat individual

Jenis dan Bentuk Pengetahuan

1. *Tacit knowledge*

- Pengetahuan yang sulit diartikulasikan, dituliskan dalam kata-kata, teks, maupun gambar
- Tersimpan dalam pikiran manusia, sulit diformulasikan (misalnya keahlian seseorang)
- Penting untuk kreatifitas dan inovasi
- Dikonversikan ke eksplisit dengan eksternalisasi
- Misalnya pengalaman bertahun-tahun yang dimiliki oleh ahli

2. *Explicit knowledge*

- Pengetahuan yang telah ditangkap dan dinyatakan dalam kata-kata, teks, maupun gambar
- Telah ada dalam bentuk konkrit/nyata
- Dapat dikodifikasi/formulasi
- Dikonversikan ke *tacit* dengan pemahaman dan penyerapan
- Misalnya dokumen, database, materi audio visual dll

→ Semakin tacit sebuah pengetahuan, maka semakin berharga pengetahuan tersebut

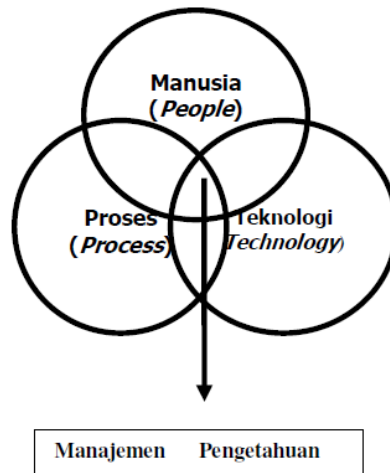
Pendekatan Pengembangan Manajemen Pengetahuan

Manajemen pengetahuan bukan perkara yang sederhana, karena luas dan kompleksnya bidang manajemen pengetahuan ini para ahli mencoba membangun model untuk manajemen pengetahuan. Manajemen Pengetahuan dilaksanakan dalam sistem pengelolaan pengetahuan, atau *Knowledge Management System (KMS)*. Sebagian besar organisasi yang menerapkan KMS, menggunakan pendekatan tiga-cabang untuk mengelola pengetahuannya, yaitu

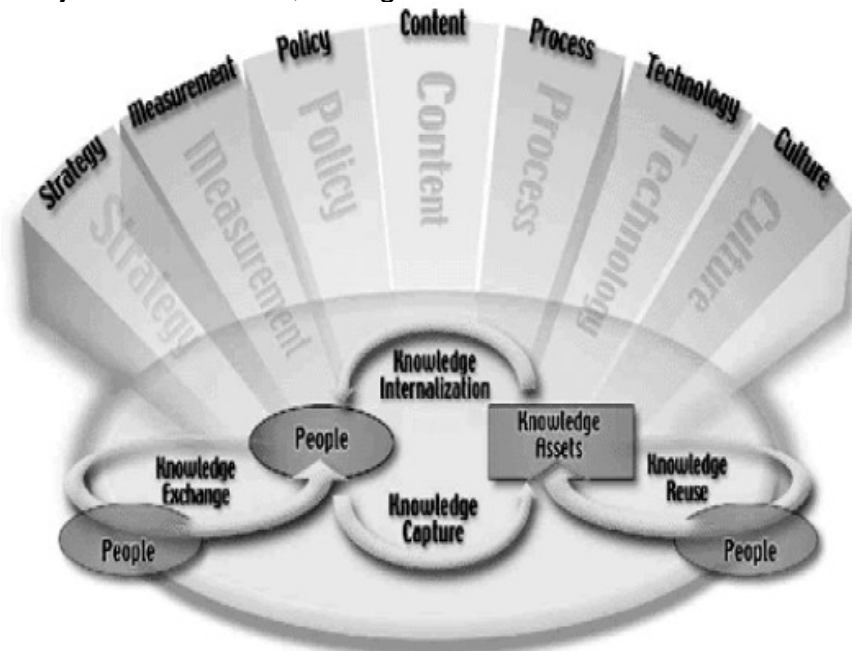
- Manusia (*People*),
- Proses (*Process*), dan
- Teknologi (*Technology*).

Penekanan terhadap tiap-tiap elemen bisa berbeda di setiap bagian organisasi.

Berdasarkan model pendekatan di atas maka batasan dari *knowledge management* sebagai berikut :



Model lain adalah yang dikemukakan oleh ahli lain yang membagi model manajemen pengetahuan menjadi dua dimensi, sebagai berikut:



The EDGE, April 2000, Vol. 4 No. 1.

Dimensi pertama (bawah) terdiri dari aktifitas-aktifitas yang sangat penting bagi proses penciptaan pengetahuan dan inovasi seperti :

- *knowledge exchange*,
- *knowledge capture*,
- *knowledge reuse*, dan
- *knowledge internalization*.

Secara keseluruhan, proses ini menciptakan sebuah organisasi pembelajaran (*learning organization*) yaitu sebuah organisasi yang memiliki keahlian dalam penciptaan, perolehan, dan penyebaran pengetahuan serta mengadaptasikan aktifitasnya untuk merefleksikan pemahaman dan inovasi baru yang didapat.

Sedangkan dimensi kedua (atas) terdiri dari elemen yang memungkinkan atau mempengaruhi aktifitas penciptaan pengetahuan, yaitu:

- *Strategy* – penyelarasan strategi organisasi dengan strategi KMS.
- *Measurement* – pengukuran yang diambil untuk menentukan apakah terjadi perbaikan KM atau ada manfaat yang telah diambil.
- *Policy* – aturan tertulis atau petunjuk-petunjuk yang telah dibuat oleh organisasi.
- *Content* – bagian dari knowledge-base organisasi yang ditangkap secara elektronik.
- *Process* – proses-proses yang digunakan oleh *knowledge worker* organisasi dalam rangka mencapai misi dan tujuan organisasi.
- *Technology* – teknologi informasi yang memfasilitasi proses identifikasi, penciptaan, dan difusi pengetahuan diantara elemen-elemen organisasi di seluruh bagian organisasi. Peran penting teknologi dalam KMS adalah memperluas jangkauan dan meningkatkan kecepatan transfer pengetahuan. Peran ini sangat tergantung pada dua aspek yang paling banyak mendukung, yaitu penyimpanan dan komunikasi.
- *Culture* – lingkungan dan konteks yang di dalamnya proses-proses KM harus terjadi (sering disebut dengan istilah nilai, norma, dan praktek).

Aplikasi Teknologi Informasi Pada Manajemen Pengetahuan

Perkembangan teknologi informasi memainkan peranan amat penting dalam perkembangan konsep manajemen pengetahuan. Dalam catatan Beckman (1999, h.1.2), peristiwa penting yang menandai tonggak perkembangan manajemen pengetahuan adalah ketika di tahun 1980 organisasi DEC (*Digital Equipment Corporation*) dan Universitas Carnegie Mellon mengembangkan sistem pakar untuk menetapkan konfigurasi perangkat keras komputer. Sejak itu banyak penelitian yang menuju pada pemanfaatan teknologi untuk memanfaatkan pengetahuan yang tersimpan di kepala manusia. Namun baru enam tahun kemudian istilah “manajemen pengetahuan” diperkenalkan secara formal oleh Dr. Karl Wiig dalam sebuah pidatonya di konferensi ILO (badan buruh PBB).

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa dalam penerapan manajemen pengetahuan dapat didukung dengan teknologi informasi. Oleh karena itu, komponen selanjutnya dalam penerapan manajemen pengetahuan ini adalah teknologi; dalam hal ini berkaitan dengan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI). Istilah Teknologi Informasi merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu teknologi dan informasi. Teknologi dapat diartikan sebagai pelaksanaan ilmu, sinonim dengan ilmu terapan. Sedangkan, secara umum informasi merupakan sesuatu arti yang diungkapkan oleh manusia atau oleh ekstrak dari fakta.

Teknologi tidak saja terbatas pada perangkat keras (alat) dan perangkat lunak (program), tetapi juga mengikutsertakan manusia serta tujuan yang ditentukan, nilai yang digunakan untuk membuat pilihan pelaksanaan, dan kriteria penilaian yang digunakan untuk memutuskan apakah manusia mengendalikan teknologi atau tidak. Yang termasuk teknologi informasi adalah antara lain:

- (1) telekomunikasi,
- (2) sistem komunikasi optik,
- (3) sistem pita-video dan cakram video,
- (4) komputer, termasuk visi komputer, lingkungan data dan sistem pakar,
- (5) mikrobentuk,
- (6) komunikasi suara dengan bantuan komputer,
- (7) jaringan kerja data,
- (8) surat elektronik, dan (videoteks dan teleteks.)

Keberadaan teknologi informasi mampu menawarkan berbagai metode, antara lain :

1. Metode dan tools untuk merekam pengetahuan termasuk komputer, media simpan seperti pita magnetis dan cakram atau disc. Pencarian data teks lengkap memungkinkan pemakai menelusuri direktori, ensiklopedia, data statistik, dan keuangan yang terbacakan mesin. Ini semua dipermudah dengan tersedianya media simpan optik.
2. Metode menyimpan rekaman (*record*) mengenai berbagai kegiatan termasuk perangkat keras komputer seperti media simpan, yang dilengkapi perangkat lunak untuk merancang bangun, menciptakan, dan menyunting data, spreadsheet, dan perangkat lunak sejenis.
3. Metode untuk mengindeks dokumen dan informasi termasuk berbagai teknik pembuatan indeks berbantuan komputer serta berkas (*files*) khusus untuk memudahkan menemukan dokumen berdasarkan istilah atau kondisi istilah dalam berkas. Pangkalan data bibliografis yang besar yang memudahkan menemukan dokumen yang memenuhi syarat tertentu (misalnya berdasarkan pengarang atau subjek), kini berkembang dengan katalog sehingga membantu menentukan lokasi dokumen.
4. Metode mengkomunikasikan pengetahuan termasuk :
 - a. sistem pos elektronik untuk transmisi teks memo dan surat dokumen ;
 - b. system transmisi faksimili (*facsimile*) untuk transmisi dokumen jarak jauh berdasarkan prinsip fotokopi. Ini sama saja dengan fotokopi jarak jauh ;
 - c. majalah elektronik sebagai sarana komunikasi kegiatan dan hasil penelitian ;
 - d. telekonferensi artinya pertemuan jarak jauh, masing-masing peserta berada di berbagai tempat, saling berkomunikasi serta terlihat wajah masing-masing ; dan
 - e. jaringan komunikasi data untuk mengkomunikasikan data.

Sementara itu, ketika teknologi jaringan dan telekomunikasi semakin maju, maka boleh dikatakan bahwa teknologi pengelolaan pengetahuan mengalami pertumbuhan sangat dinamik. Seperti dikatakan Jablonski, Horn, dan Schlundt (2001), manajemen pengetahuan kini berdiri di atas tiga kaki yaitu :

- Intelegensi buatan (*artificial intelligence*) yang membantu mengekstraksi informasi dari berbagai sumber untuk disimpan di *knowledge base*. Sebuah *knowledge base* memiliki format yang bisa ditelusur dan diakses sesuai keperluan pemakai. Pendekatannya berdasarkan asumsi bahwa *knowledge base* bisa dipisahkan dari *knowledge carriers*.
- Manajemen dokumen (*document management*) untuk menyimpan dan mengelola berbagai tipe dokumen di dalam satu pusat. Pemanfaatannya adalah melalui metadata.
- Teknologi jaringan komputer dan *hypertext* yang memungkinkan berbagai dokumen dihubungkan, sedangkan pencariannya didukung oleh *search engine*.

Majunya Teknologi Informasi (TI) memang bisa memacu efisiensi dan efektifitas organisasi. Karena dirasa banyak manfaatnya bagi organisasi, sehingga usaha-usaha untuk lebih memaksimalkan TI terus berkembang. Bagi mereka, TI telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dan merupakan infrastruktur yang penting bagi organisasi atau organisasi dalam memberikan nilai tambah atau keuntungan kompetitif.

Multidisiplin manajemen pengetahuan

- Ilmu keorganisasian
- Ilmu kognitif
- Linguistik
- Teknologi informasi → *knowledge-based system, database technology, information management*
- Ilmu kepustakaan
- Teknik penulisan dan jurnalisme
- Antropologi dan sosiologi
- Pendidikan dan pelatihan
- Ilmu komunikasi
- Teknologi kolaborasi → intranet, ekstranet, portal, *web technologies*