

Model Manajemen Pengetahuan

Pertemuan 3



Kerangka Pemikiran

- ▶ Pengetahuan bersifat subyektif, kompleks dan dinamis, sehingga diperlukan pendekatan KM yang bersifat holistik
- ▶ Pengukuran diperlukan untuk dapat memonitor perkembangan hingga tercapainya *benefit* yang diharapkan dari KM
- ▶ Inovasi pada produk, jasa, dan sistem dapat terjadi apabila ada knowledge

Kerangka Pemikiran

Data → sekumpulan fakta obyektif mengenai sebuah kejadian

Informasi → sebuah pesan dalam bentuk dokumen, komunikasi suara, atau visual

Pengetahuan → campuran dari pengalaman, nilai (*value*), informasi kontekstual, dan pandangan pakar sebagai landasan evaluasi dan menghasilkan pengalaman dan informasi baru

Kerangka Pemikiran

80/20 rule

- ▶ *Tacit knowledge* → sulit ditranslasikan secara formal, personal, sulit dikomunikasikan, dan merupakan akar dari semua pengetahuan (80%)
- ▶ *Explicit knowledge* → telah dikodifikasi, diekspresikan secara formal dan bahasa, mudah dibagikan dan disimpan, dapat dinyatakan dengan kata-kata dan algoritma, tapi hanya mengandung sedikit pengetahuan (20%)

DATA

Data: perbedaan status dari suatu sistem (Boisot, 1998, p.19)

Status lampu lalu lintas merah, kuning, hijau

Data: himpunan fakta obyektif dan tertentu dari suatu kejadian atau sekedar rekaman terstruktur dari suatu transaksi. (Tiwana,2000, p. 59)

Ketika kita membayar di kasir supermarket, data kita yang masuk a.l.: produk yang kita beli (mi rasa soto, mi rasa kare, mi goreng), waktu pembelian, dan jumlahnya.

DATA dan INFORMASI

DATA tidak memiliki makna yang melekat. Data baru baru memiliki arti (menjadi **INFORMASI**) setelah kita tafsirkan melalui 5K.

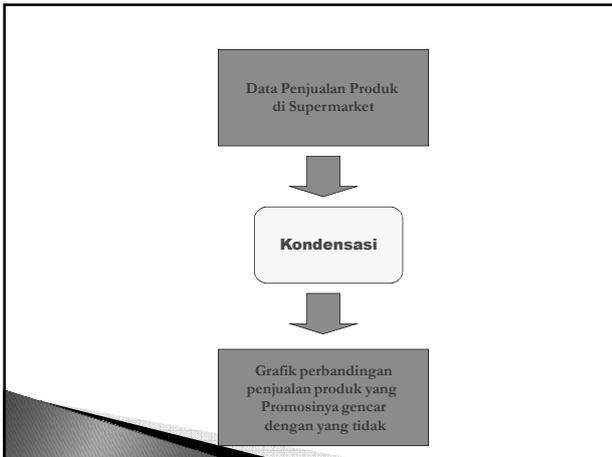
Kondensasi: meringkas data, menghilangkan kedalaman yang tidak dibutuhkan.

Kontekstualisasi: memahami kenapa data dikumpulkan.

Kalkulasi: analisa data, mirip kondensasi

Kategorisasi: satuan analisa diketahui.

Koreksi: Kesalahan dihilangkan. Lubang data telah dihilangkan.



PENGETAHUAN

Pengetahuan adalah campuran pengalaman, nilai, informasi kontekstual yang memberi lingkungan dan **kerangka kerja** untuk mengevaluasi dan memasukkan pengalaman dan informasi baru

Pengetahuan berasal dan diterapkan di dalam pikiran orang.

Di dalam organisasi tidak hanya berada dalam dokumen dan tempat penyimpanan, tetapi juga di dalam kebiasaan sehari-hari, proses, praktek dan norma. (Davenport dan Prusak, 1997)

INFORMASI dan PENGETAHUAN

Pengetahuan memungkinkan kita membuat perkiraan, hubungan sebab-akibat, keputusan untuk melakukan sesuatu.

Sementara informasi hanya memberi kita fakta.

Contoh Data, Informasi dan Pengetahuan

Data: Lampu kuning menyala.

Informasi: Tanda harus mulai mengerem mobil.

Pengetahuan: Saya harus mulai menginjak rem, jika tidak saya bisa ditilang. Tapi banyak orang di Jakarta justru mempercepat mobilnya sebelum lampu merah menyala, jika saya tidak mempercepat mobil, saya bisa ditabrak dari belakang.

Contoh Data, Informasi dan Pengetahuan

Data: Data penjualan Mie "mamie" selama 2 bulan terakhir.

Informasi: Penjualan Mi "mamie" jauh lebih rendah dibandingkan Supermie atau Indomie.

Pengetahuan: Perusahaan Mi "mamie" tidak melakukan promosi. Penjualan Mi "mamie" akan dihentikan, kecuali jika Mi "mamie" mengadakan promosi yang gencar, atau menurunkan harganya.

Model KM

- › Menggambarkan pendekatan holistik terhadap KM
- › Telah diriview, dikritik, dan didiskusikan secara ekstensif
- › Model telah diimplementasikan dan diujicobakan untuk reliabilitas dan validitas

**Model Spiral Pengetahuan
Nonaka dan Takeuchi**

Bentuk pengetahuan (*tacit*/*explicit*) dan berbagi pengetahuan, keduanya dibutuhkan untuk menciptakan pengetahuan dan menghasilkan inovasi

Faktor kunci keberhasilan inovasi pada perusahaan Jepang adalah pendekatan *tacit* pada KM

**Model Spiral Pengetahuan
Nonaka dan Takeuchi**

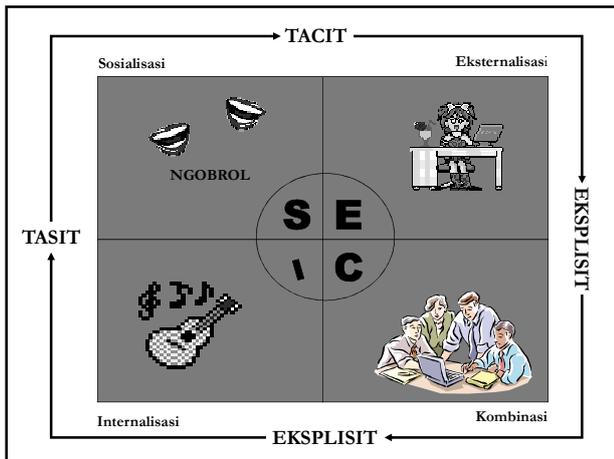
Proses penciptaan pengetahuan:

- ▶ Selalu diawali dari individu
- ▶ Pengetahuan personal/privat
- ▶ Ditranslasi menjadi pengetahuan organisasi publik yang tersedia bagi orang lain
- ▶ Proses bersifat kontinu, interaktif, dan spiral – interaksi antarpengertian *tacit* dan *explicit*

**Model Spiral Pengetahuan
Nonaka dan Takeuchi**

Konversi pengetahuan:

1. Tacit → tacit = proses sosialisasi
2. Tacit → explicit = proses eksternalisasi
3. Explicit → explicit = proses kombinasi
4. Explicit → tacit = proses internalisasi



Model Spiral Pengetahuan Nonaka dan Takeuchi

Proses sosialisasi:

- › Berbagi pengetahuan secara langsung
- › Pengetahuan tetap bersifat *tacit*
- › Contoh: brainstorming

Model Spiral Pengetahuan Nonaka dan Takeuchi

Proses eksternalisasi:

- › Memberikan bentuk yang terlihat dari pengetahuan *tacit*
- › Memerlukan perantara untuk mentransform pengetahuan
- › Contoh: jurnalis

**Model Spiral Pengetahuan
Nonaka dan Takeuchi**

Proses kombinasi:

- ▶ Mengkombinasikan potongan-potongan pengetahuan *explicit* ke dalam bentuk baru
- ▶ Pengetahuan yang ada diurutkan dan disistematiskan dalam sistem pengetahuan
- ▶ Contoh: presentasi

**Model Spiral Pengetahuan
Nonaka dan Takeuchi**

Proses internalisasi:

- ▶ *Learning by doing*
- ▶ Mengubah pengetahuan dan pengalaman yang dibagikan menjadi model mental individu sebagai basis dari pengetahuan *tacitnya*
- ▶ Contoh: sistem database

**Model Spiral Pengetahuan
Nonaka dan Takeuchi**

Kondisi yang memungkinkan penciptaan pengetahuan organisasi:

1. Intention
2. Autonomy
3. Fluctuation & creative chaos
4. Redundancy
5. Requisite variety

**Contoh SECI
pada Pengembangan Piranti Lunak
SOSIALISASI**

Obrolan antar pemrogram, atau antara analis sistem dengan klien:

“Saya tidak tahu persis sistem apa yang kami inginkan. Tetapi, sistem ini harus mendukung kerjasama tim di tempat yang berjauhan.”

**Contoh SECI
pada Pengembangan Piranti Lunak
EKSTERNALISASI**

Pembuatan dokumen oleh analis sistem setelah melakukan wawancara dengan klien.

Contoh SECI
pada Pengembangan Piranti Lunak
KOMBINASI

Kerjasama dan pertukaran informasi antara analis sistem, pemrogram, dan klien selama proses pengembangan sistem

Model Pembangunan & Penggunaan Pengetahuan Wiig

Pengetahuan harus diorganisir agar dapat berguna dan bernilai

Dimensi dalam Model Wiig:

1. Completeness
2. Connectedness
3. Congruency
4. Perspective & purpose

Model Pembangunan & Penggunaan Pengetahuan Wiig

Semantic networks → digunakan untuk merepresentasikan berbagai sudut pandang yang berbeda pada sebuah obyek/konten pengetahuan yang sama



Model KM I-Space Boisot

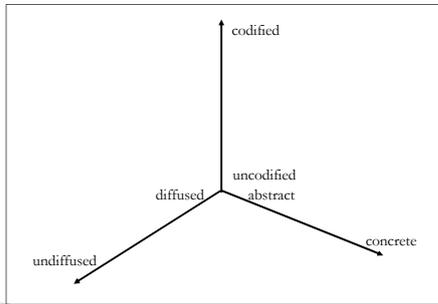
Konsep dasarnya adalah bahwa informasi berbeda dengan aset fisik, dan bahwa informasi merupakan hasil ekstrak dari data yang merupakan pra-pengetahuan

Dimensi model I-Space:

1. Codified – uncoded
2. Abstract – concrete
3. Diffused – undiffused

Model KM I-Space

Boisot



Model KM Sistem Adaptif Kompleks

ICAS (*intelligent complex adaptive system*) memandang organisasi sebagai sistem adaptif kompleks yang intelijen
CAS terdiri dari beberapa agen independen yang saling berinteraksi secara lokal

Model KM Sistem Adaptif Kompleks

Proses kunci dalam model ICAS:

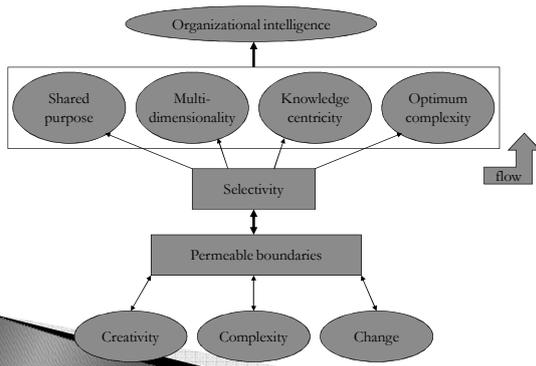
1. Understanding
2. Creating new ideas
3. Solving problems
4. Making decisions
5. Taking action to achieve desired results

Model KM Sistem Adaptif Kompleks

Karakter dibutuhkan untuk sukses dan bertahan:

1. Organizational intelligence
2. Shared purpose
3. Selectivity
4. Optimum complexity
5. Permeable boundaries
6. Knowledge centricity
7. Flow
8. Multidimensionality

Model KM Sistem Adaptif Kompleks



Sekian dan Terima kasih
