

Knowledge Management

Taryana Suryana. M.Kom

taryanarx@yahoo.com

<http://kuliahonline.unikom.ac.id>

Pendahuluan

Knowledge dapat didefinisikan sebagai “ pemahaman terhadap sesuatu melalui proses atau pengalaman atau apresiasi pembelajaran”. Knowledge dapat juga timbul akibat akumulasi sejumlah **fakta, aturan prosedural** atau **heuristik**.

Fakta, adalah representasi kebenaran sebuah pernyataan tentang sebuah subjek atau domain.

Aturan prosedural, adalah aturan yang menerangkan tentang sebuah aksi secara berurutan.

Heuristik, adalah sebuah aturan yang didasarkan kepada pengalaman bertahun-tahun.

Intelejensi

Intelejensi adalah implikasi dari kemampuan seseorang untuk mempelajari dan mengimplimentasikan pengetahuan.

Dua hal yang berkaitan dengan intelejensi adalah :

Memori, memori mengindikasikan kemampuan untuk menyimpan dan mengambil pengalaman yang tersimpan untuk kepentingan dimasa yang akan datang.

Pembelajaran, representasi kemampuan untuk mempelajari pengetahuan dengan menggunakan metoda instruksi atau belajar.

Experience

Experience (pengalaman) berhubungan dengan pemahaman bahwa pengembangan dilakukan melalui kegiatan dimasa lalu. Knowledge dapat dikembangkan melalui percobaan dan pengalaman yang berhasil dilakukan. Percobaan dan pengalaman dapat mengantarkan menjadi seorang **Expertise** (ahli).

Teori Psikologi

Teori psikologi mencoba untuk mengidentifikasi secara terstruktur dan terproses bahwa sangat erat hubungannya antara kemampuan unjuk kerja dengan keahliannya. Hal ini menjadi latar belakang sangat baik untuk dapat lebih memahami **knowledge** dan **expertise**.

Dua komponen utama dari teori psikologi adalah :

- **Experimental Psychology**, disini yang dipelajari adalah teori tentang proses terjadinya intelegensi manusia.
- **Artificial Intelligence**, disini yang dipelajari adalah komputer yang menggunakan kecerdasan buatan sebagai dasar prosesnya.

Data, Informasi dan Knowledge

Data adalah sebuah representasi fakta yang tidak terorganisasi dan tidak diproses. Biasanya di alam nyata data bersifat statik. Data dapat merupakan representasi dari sekumpulan potongan fakta tentang sebuah kejadian.

Informasi dapat dipertimbangkan sebagai agregasi (turunan) dari data (data yang diproses) memberikan kemudahan untuk pihak pengambil keputusan dalam mengambil keputusannya.

Knowledge adalah turunan dari informasi. Knowledge adalah pemahaman manusia terhadap sesuatu yang telah didapatkan melalui proses pembelajaran dan pengalamannya. Knowledge bukanlah informasi, namun knowledge didapatkan dari penurunan informasi seperti halnya informasi didapatkan dari penurunan data.

Penggunaan Teknologi

Level	Penggunaan Teknologi	Kegunaan
Data	Pengumpulan Data	Pemrosesan Data
Information	Mengintegrasikan dan meringkas	Pengelolaan Informasi
Knowledge	Menemukan/menciptakan Pengetahuan, menampilkan kembali	Manajemen Pengetahuan / Menyelesaikan Masalah



Data, Informasi dan Pengetahuan dipergunakan untuk mengambil kebijakan

Klasifikasi Knowledge

Cara lain untuk mengklasifikasikan knowledge adalah dengan mengetahui apakah tacit atau explicit ?

Tacit knowledge biasanya didapatkan dari hasil pemikiran manusia melalui pengalamannya.

Explicit knowledge adalah pengetahuan yang sudah didokumentasikan dalam sebuah buku, laporan, lembar kerja, dsb.

Kerangka Pemikiran

- *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%)

Model Epistemologi Organisasi von Krogh dan Roos

- Membedakan antara pengetahuan individu dan pengetahuan sosial
- Pengetahuan berada baik pada individu di dalam sebuah organisasi dan pada tingkat sosialnya, yaitu hubungan antar individu-individu
- Pengetahuan tidak mungkin ada apabila tidak ada yang mengetahui
- Hubungan yang erat antara pengetahuan dan pengguna pengetahuan

Model Epistemologi Organisasi von Krogh dan Roos

Faktor penentu kesuksesan KM dalam organisasi:

1. Mind-set individu
2. Komunikasi dalam organisasi
3. Struktur organisasi
4. Hubungan antar anggota
5. Manajemen sumber daya

Model 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 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 antarpengetahuan *tacit* dan *explicit*

Model Pengetahuan

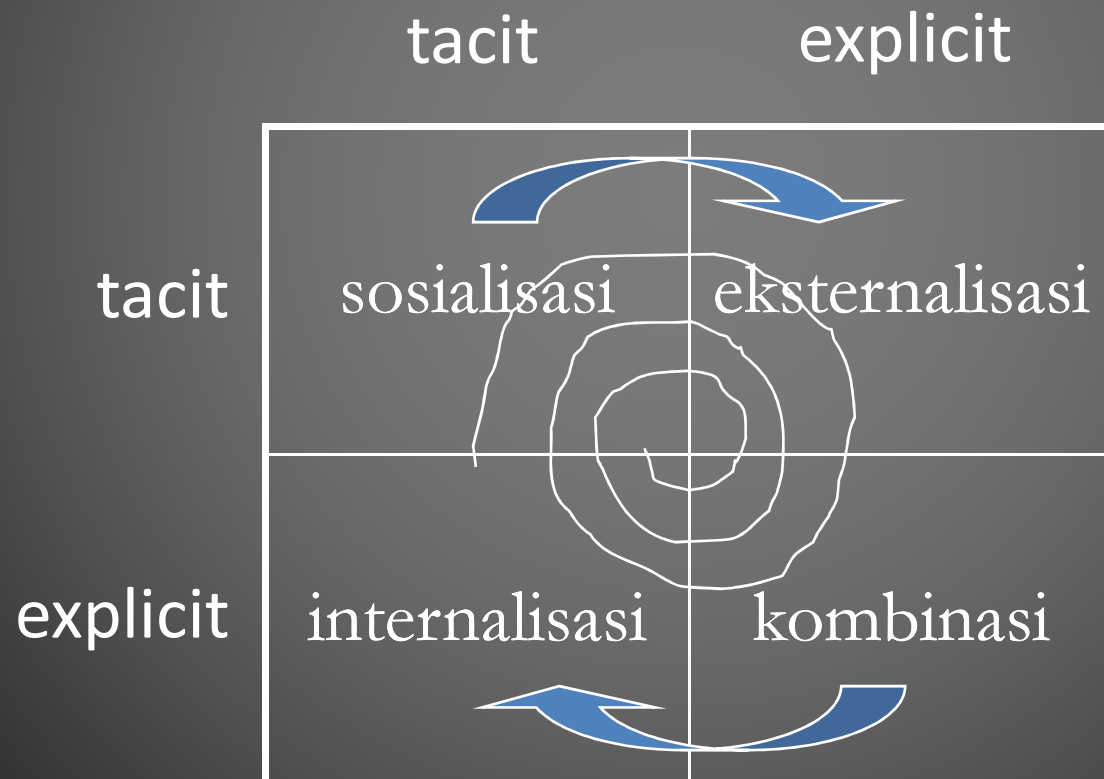
Nonaka dan Takeuchi

Konversi pengetahuan:

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

Model Spiral Pengetahuan

Nonaka dan Takeuchi



Model Pengetahuan Nonaka dan Takeuchi

Proses sosialisasi:

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

Model Pengetahuan

Nonaka dan Takeuchi

Proses eksternalisasi:

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

Model Pengetahuan

Nonaka dan Takeuchi

Proses kombinasi:

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

Model 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

Arsitektur Knowledge

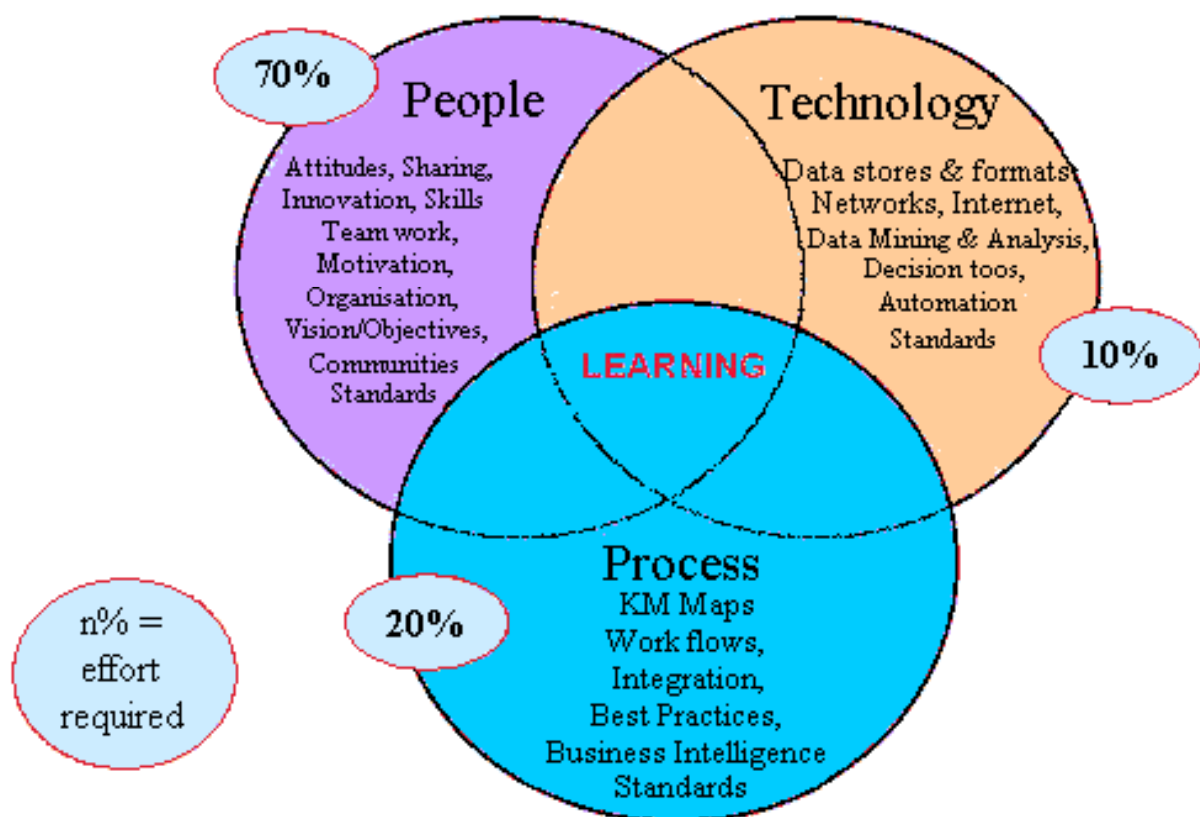
Arsitektur knowledge dapat dianggap sebagai awal dari berbagi knowledge.

Infrastrukturnya dapat dilihat sebagai kombinasi antara **Manusia, isi/proses** dan **teknologi**.

Komponen ini tidak dapat dipisahkan dan berdiri sendiri.

Knowledge Components

Knowledge Components



© Dilip Bhatt, 2000

Komponen Manusia

Manusia disini berarti pengetahuan dari pekerja, manajer, kustomer dan supplier. Dalam tahap pertama arsitektur knowledge, tujuannya adalah mengevaluasi informasi / dokumen yang ada yang digunakan manusianya, aplikasi yang dibutuhkannya, orang yang biasa dijadikan sumber untuk penyelesaian masalah jika masalah timbul, kolaborasi asosiasi yang ada, database yang biasa diakses. Semua hal tersebut di atas dapat membantu untuk menciptakan profil pekerja, yang mana dikemudian hari dapat dijadikan dasar untuk pengembangan sistem KM.

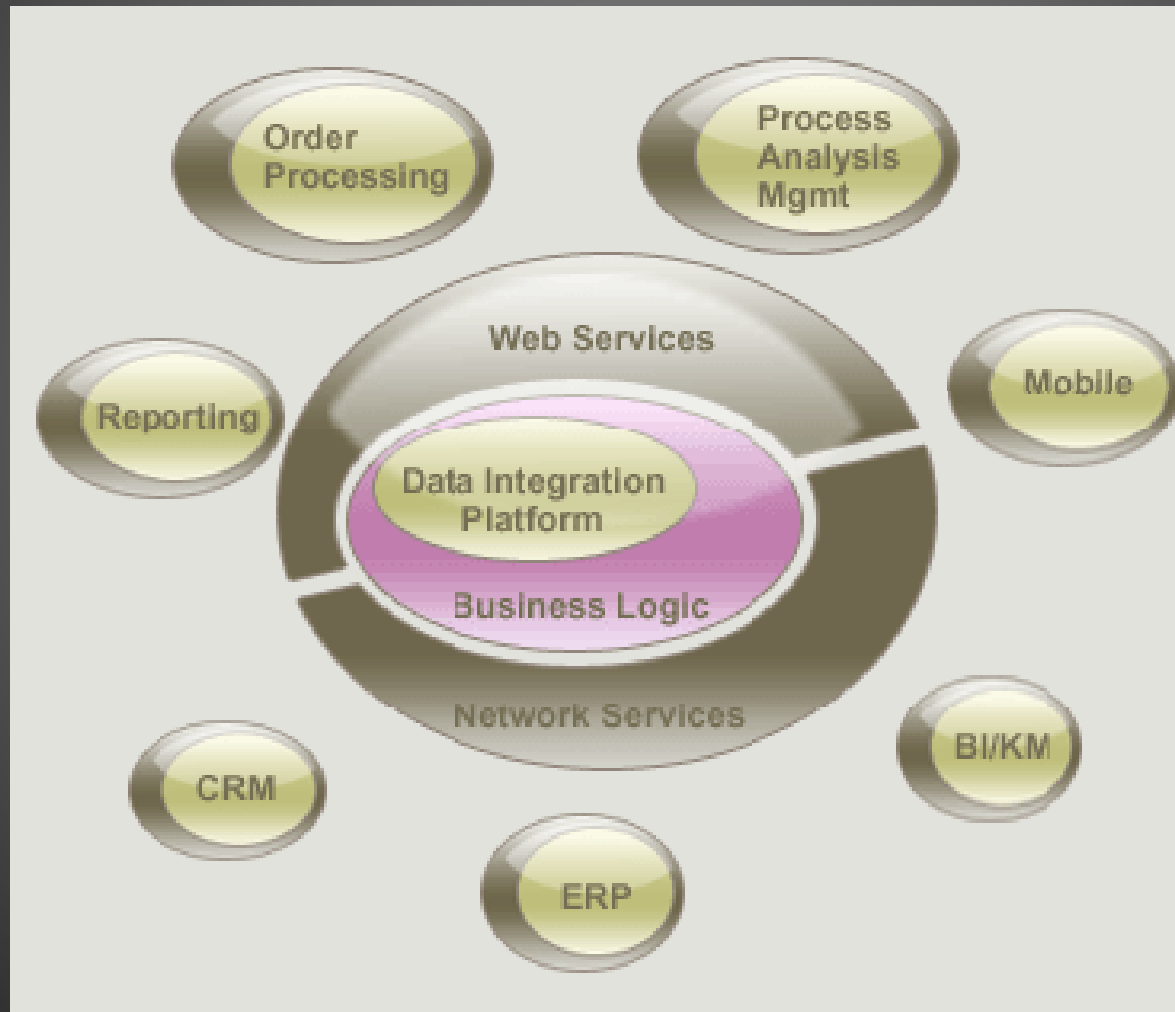
Komponen Teknologi

Sasaran dari komponen teknologi adalah untuk meningkatkan komunikasi menjadi lebih baik untuk menjamin efektifitas pembagian knowledge. Teknologi menyediakan banyak kesempatan untuk mengelola tacit knowledge pada area komunikasi.

Jaringan komunikasi menciptakan hubungan diantara databse-databse yang dibutuhkan. Disini terlihat bahwa komponen teknologi berarti bahwa secara totalitas memerlukan hardware, software dan sumberdaya manusia yang khusus.

Atribut yang diharapkan dari penggunaan teknologi adalah : akurasi, kecepatan, reliabiliti,keamanan dan integritas.

Komponen Teknologi



Proses Antarmuka Pengguna

Biasanya WEB broser merepresentasikan antarmuka antara pemakai dengan sistem KM. Layer ini merupakan layer yang paling atas dalam sebuah arsitektur KM. Tampilan yang digunakan dalam layer ini dapat berupa teks, grafik, tabel, gambar dsb.

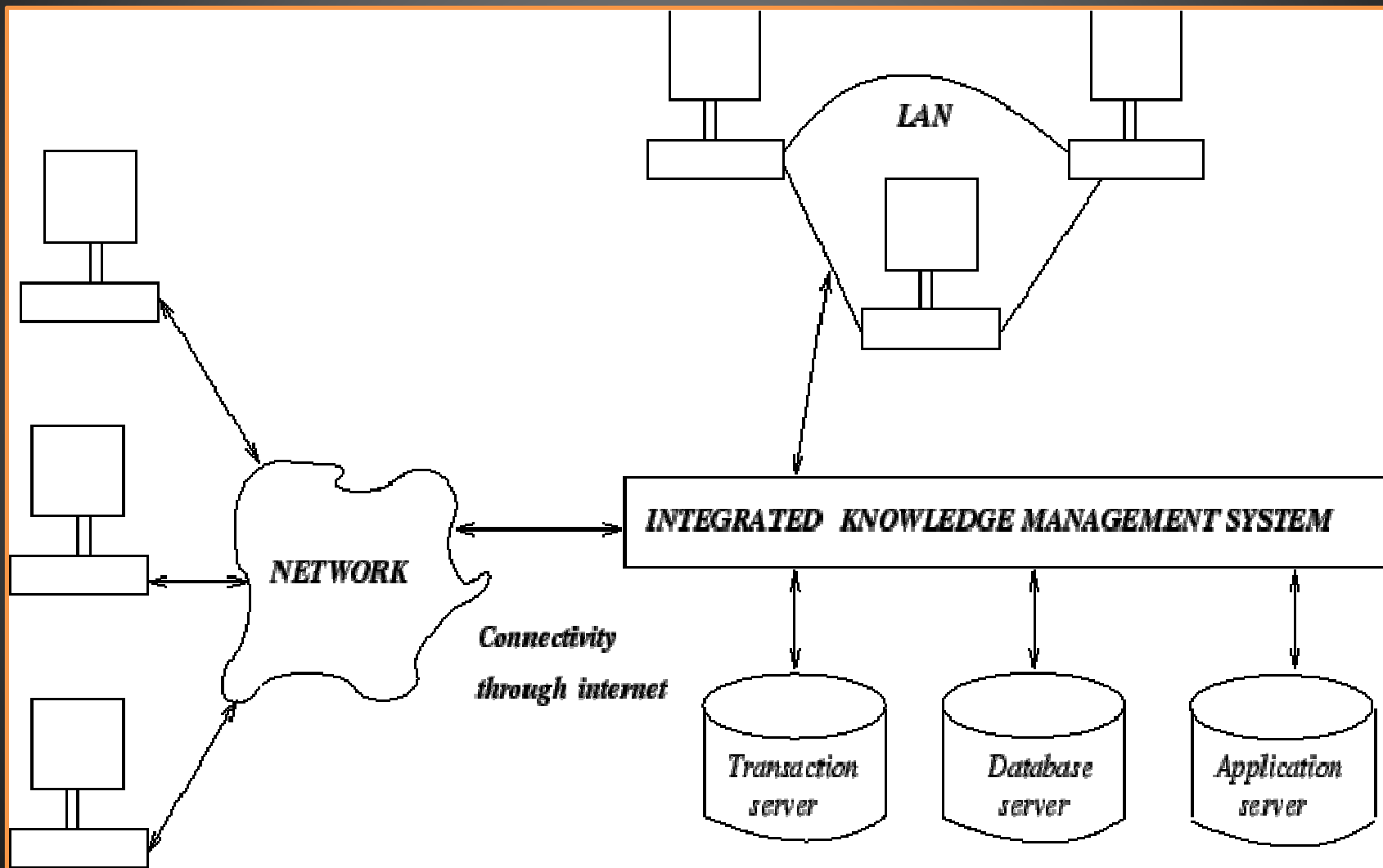
Untuk memudahkan penggunaannya. Pada layer antarmuka pengguna seharusnya terlihat aliran perubahan dari tacit knowledge ke explicit knowledge, kebutuhan transfer knowledge antara manusia dan teknologi yang terlibat dalam pengambilan tacit knowledge dari para ahli, disimpan ke dalam tempat penyimpanan knowledge, dan mengolahnya untuk orang lain agar dapat menyelesaikan permasalahan yang rumit.

Merancang Antarmuka Pengguna

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam merancang antarmuka pengguna :

- Konsistensi,
- Relevansi,
- Kejelasan gambar
- Keterpakaian
- Mudah digunakan.

Topologi KM



Membuat KM

Membangun sendiri

- Memerlukan profesional yang siap pakai
- Biaya pengembangan tinggi
- Resiko tinggi
- Keuntungan utama bisa disesuaikan

Membeli jadi

- Bisa cepat digunakan
- Biaya murah
- Penyesuaian tidak dapat dilakukan segera

Membuat KM

Membuat dengan bantuan pihak lain (Outsourcing)
Hal ini menjadi trend pada setiap organisasi dikarenakan pihak organisasi dapat berkonsentrasi pada kekuatannya saja, sedangkan perancangan teknologi dan area lain dikerjakan oleh pihak luar. Trend yang ada sekarang ke arah siap pakai. Paket perangkat lunak yang sifatnya umum. Keuntungan dengan menggunakan paket perangkat lunak yang siap pakai:

- Waktu implementasi pendek
- Biaya pengembangan sangat rendah
- Tawaran Fleksibilitas tinggi
- Ketidaksesuaian aplikasi

Implementasi Intranet KM

Intranet melayani kebutuhan internal suatu organisasi. Mata rantai pekerja knowledge dan manajer siang malam 24 jam dan mengotomatiskan lalu lintas intraorganisasi.

Suatu organisasi memerlukan intranet jika:

- Suatu informasi yang besar untuk digunakan secara bersama antar sejumlah besar karyawan.
- Perpindahan Knowledge perlu dilaksanakan cepat.

Implementasi Extranet KM

Hubungan yang terbatas dan dikendalikan dengan mitra dagang lain dan mengizinkan mereka untuk saling berhubungan dan berbagi jenis pengetahuan berbeda. Intranets, extranets, dan e-commerce berbagi hal yang umum.

Protokol Internet digunakan untuk menghubungkan para pemakai bisnis; pada intranet administrator menentukan akses dan kebijakan untuk suatu kelompok spesifik pemakai; pada extranet Business-to-Business (B2B), perancang sistem berpartisipasi pada setiap kegiatan kolaborasi perusahaan untuk meyakinkan ada antarmuka yang umum dengan perusahaan yang bekerjasama.

Implementasi Groupware KM

Perangkat lunak membantu orang-orang untuk bekerja sama (terutama untuk organisasi terpisah-pisah secara geografi). Mendukung gagasan komunikasi, bekerja sama adalah memecahkan masalah, mengkoordinir arus pekerjaan dan merundingkan solusi.

Groupware dapat digolongkan menurut:

- Para pemakai yang bekerja pada tempat yang sama atau di lokasi yang berbeda.
- Para pemakai bekerja bersama pada waktu yang sama atau berbeda waktu.

Komunikasi Groupware KM

	<i>SAME PLACE</i>	<i>DIFFERENT PLACE</i>
<i>SAME TIME</i>	<i>FACE TO FACE MEETING</i>	<i>VIDEO CONFERENCING</i>
<i>DEFFERENT TIME</i>	<i>PEER-TO-PEER SHARED COMPUTER</i>	<i>E-MAIL</i>

E-Business

Membawa akses ke seluruh dunia melalui internet untuk saling menukarkan informasi antara pebisnis, antara orang-orang di dalam suatu bisnis, dan antara suatu bisnis dengan kliennya. Fokusnya adalah pada pemindahan dan pembagian pengetahuan.

e-business menghubungkan sistem bisnis utama dengan pelaku bisnis utama (pelanggan, para penyalur, penjual dll) melalui internet, intranets, dan extranets.

E-Business

e-Business membantu ke arah penencapaian tujuan seperti berikut:

- Mengembangkan products/services baru
- Memperoleh pengetahuan pemasaran terbaru
- Membangun kesetiaan pelanggan
- Memperkaya human capital dengan mengarahkan dan memindahkan pengetahuan secara instan
- Menggunakan teknologi yang ada untuk riset dan pengembangan
- Memperoleh sisi kompetitif dan kepemimpinan

Pengembangan Sistem KM

Langkah-langkah yang harus diikuti untuk membuat pengembangan sistem KM berhasil secara berurutan adalah :

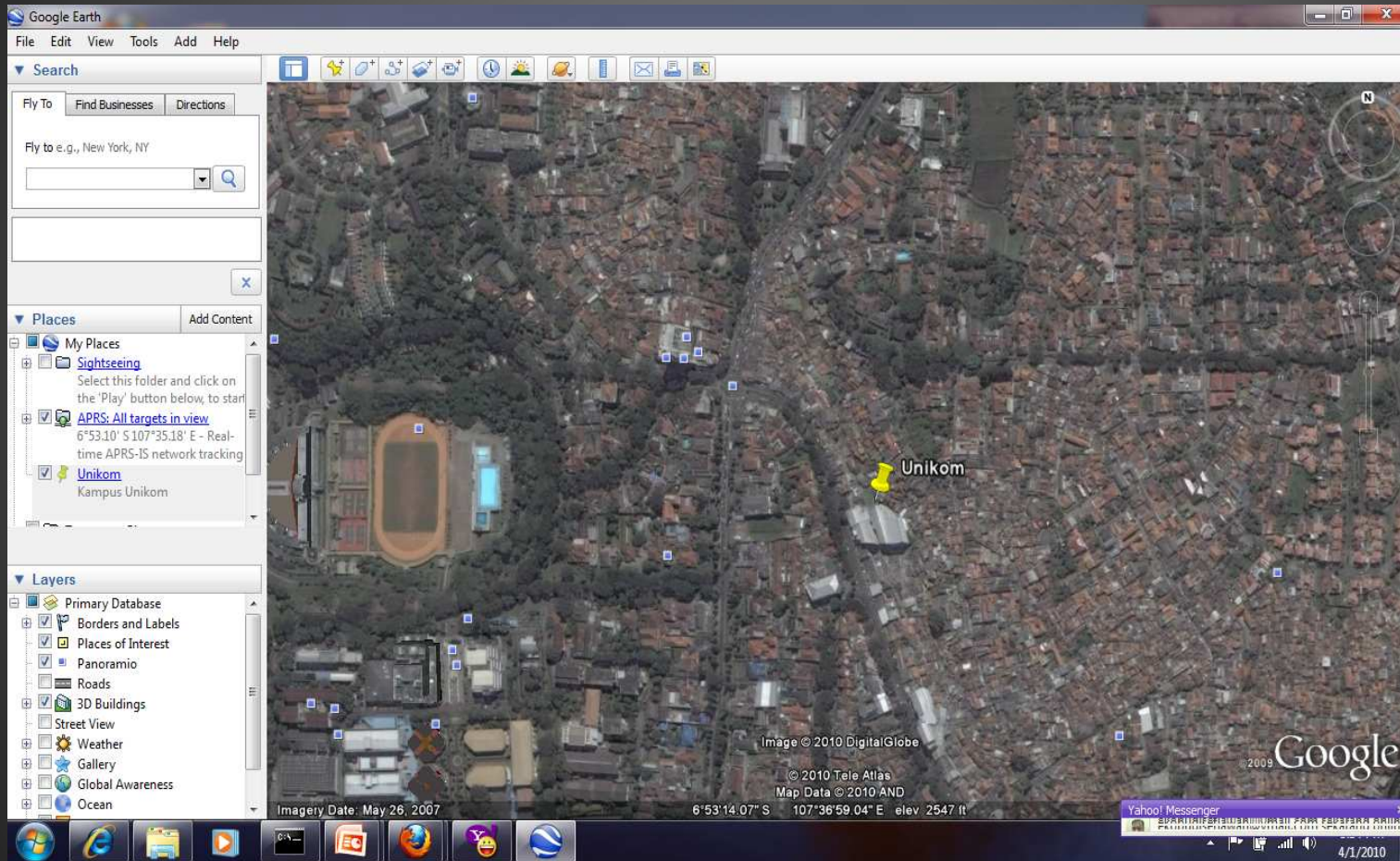
- Definisikan bagaimana sistem KM dapat mendukung dan sesuai dengan misi organisasi,
- Peragakan bagaimana sistem dapat mendukung organisasi mencapai tujuannya,
- Alokasikan sumberdaya yang memadai untuk proyek yang fisibel,
- Dukung efek positif dari sistem,
- Tampilkan analisa biaya dan keuntungan dari teknologi sistem KM

Peninjauan Setelah Implementasi KM

Beberapa pertanyaan yang perlu diperhatikan :

- Bagaimana sistem KM dapat mengubah akurasi / batas waktu dari pengambilan keputusan ?
- Bagaimana efek dari sistem KM terhadap sikap para pengguna ?
- Apakah sistem menjadi penyebab perubahan organisasi ? jika ya, seberapa konstruktifnya ?
- Apakah sistem telah mengubah biaya operasi dari bisnis ? jika ya, bagaimana caranya ?
- Bagaimana efek sistem KM terhadap hubungan diantara pengguna sistem ?
- Apakah sistem berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan perusahaan ? apa hasil yang terukur sehingga dapat diperlihatkan ?

Google Map



Wikipedia

Halaman Utama - Wikipedia Indonesia, ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia - Opera

File Edit View Bookmarks Widgets Tools Help

New tab W Halaman Utama - Wike... G knowledge management ... X

W http://id.wikipedia.org/wiki/Halaman_Utama

Masuk log / buat akun

utama | pembicaraan | lihat sumber | versi terdahulu

Selamat datang di **Wikipedia Indonesia**, ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia
Saat ini ada 63.225 artikel dengan 43.111 pengguna terdaftar

Memulai · Menjelajahi · Menyunting · Mendaftar · Komunitas · Warung kopi · Bantuan
You don't speak Indonesian?

Budaya | Filsafat | Geografi | Ilmu | Indonesia | Masyarakat | Matematika | Sejarah | Seni | Teknologi | Tokoh

Artikel pilihan

 **Kerajaan Pagaruyung** adalah sebuah kerajaan yang pernah berdiri, meliputi provinsi Sumatra Barat sekarang dan daerah-daerah di sekitarnya. Nama kerajaan ini berasal dari ibukotanya, yang berada di nagari Pagaruyung. Kerajaan ini didirikan oleh Adityawarman pada tahun 1347. Pagaruyung menjadi Kesultanan Islam sekitar tahun 1600-an. Kerajaan ini runtuh pada masa Perang Padi.

[\(Selengkapnya...\)](#)

Artikel pilihan sebelumnya: Hindu · Jakarta · Sunda Kelapa · lainnya...

Gambar pilihan



Violoncello, yang hampir selalu disingkat menjadi **cello** (pengucapan dalam bahasa Indonesia sama, yaitu *célo*), adalah sebuah **alat musik gesek** dan anggota dari keluarga biola. Orang yang memainkan cello disebut **cellis**. Cello adalah alat musik yang populer dalam banyak segi: sebagai instrumen tunggal, dalam **musik kamar**, dan juga sebagai fondasi dalam suara orkestra modern.

Tahukah Anda...

- "... bahwa dua orang bersaudara dari Hongaria, **George** dan **Laszlo Biro**, menciptakan **bolpen** pada 1938?"

Peristiwa terkini

10 Juli 2007 - Tentara Pakistan melakukan penyerangan bersenjata terhadap **Masjid Merah** (dikenal pula dengan nama Masjid Lal) di Islamabad, menyebabkan berakhirnya pendudukan militan atas masjid tersebut. Setidaknya 3 prajurit dan 40 militan tewas dalam pertempuran. [\(Reuters\)](#)

10 - Sedikitnya sembilan prajurit **angkatan darat** Irak dan 21 lainnya cedera ketika sebuah bom pinggir jalan meledak dan mengenai bus mereka di provinsi **Salaheddin, Irak Utara**. [\(Kompas\)](#)

10 - Sekitar 4.000 warga dari sembilan desa di sekitar **Gunung Gamkonora** mengungsi menyusul peningkatan aktivitas gunung tersebut. [\(Kompas\)](#)

8 - Seorang pelaku penyerangan bunuh diri menabrakkan truk berisi bom ke kendaraan yang sedang mengangkut anggota tentara Irak sehingga menewaskan 23 orang. [\(Kompas\)](#)

8 - Departemen Luar Negeri dan Perdagangan Australia memperingatkan warganya tentang adanya kemungkinan serangan teroris di Indonesia. [\(AAP via News Limited\)](#)

8 - Pertempuran berdarah terjadi antara pasukan angkatan laut Sri Lanka dengan pemberontak Macan Tamil di bagian pantai timur provinsi Trincomalee. [\(AP via CNN\)](#)

4 - **Alan Johnston**, wartawan BBC yang diculik sekelompok pejuang Palestina di Jalur Gaza pada 12 Maret 2007, dilepas.

12 Juli dalam sejarah

- 1812** - Amerika Serikat menginvasi Kanada di **Windsor, Ontario**.
- 1975** - Sao Tome dan Principe menyatakan kemerdekaannya.
- 1979** - Negara pulau Kiribati merdeka.

Click here to begin

Halaman Utama - Wike... knowledge management gambar DVD-RAM Drive (G:) KMBook - Microsoft Word Document1 - Microsoft... 9:51

E-Library Unikom

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the website <http://elib.unikom.ac.id/>. The browser's address bar and tabs are visible at the top. The website header includes the logo for 'Digital Library' and the text 'Digital library - Perpustakaan Pusat Unikom' and 'A member of the General Network'. The main content area is titled 'Welcome to the Digital library - Perpustakaan' and lists several 'New Article' entries:

- Manajemen bank**: 2010-03-31, Course Material by Linna Ismawati, 12 files
- Pengantar manajemen**: 2010-03-31, Course Material by Tutty S.M, 11 files
- Pengantar bisnis**: 2010-03-31, Course Material by Tutty S.M, 14 files
- Etika bisnis dan profesi**: 2010-03-31, Course Material by Tutty S.M, 11 files
- Pancasila**: 2010-03-30, Course Material by Ganjar Ganeswara, 1 files

Below the articles, there is a 'Path: Top' link and a 'Sub Folder :: Top ::' section listing various collections and folders:

- AUTHOR ADDRESS/ALAMAT PENULIS** (1)
- Collections/Koleksi Perpustakaan di Indonesia** (7814)
- IndonesiaDLN** (0)
- KOLEKSI Perpustakaan UNIKOM Pusat/JBPTUNIKOMPP** (11339)
- Member kontributor** (65)
- Organization** (3)

On the right side of the page, there is a 'Last News...' section with several news items, including 'Pendidikan pancasila', 'Pengantar studi seni rupa', 'Pengetahuan bahan', 'Nirmana I', 'Desain interior I', 'Sistem Informasi Penjualan dan pembelian Barang di Clotching Rajor', and 'Penerbitan Majalah Sahabat Pena PT. Pos Indonesia (Persero) Bagian Komunikasi Korporat Berbasis Web'. The browser's taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time: 5:27 PM, 4/1/2010.

Blogger.com

Blogger: Buat blog gratis Anda - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Yahoo! Tools Help

https://www.blogger.com/start

Most Visited Getting Started Latest Headlines

BlueShirt

Go Music Movies History Parent Directory E-mail Notifier

UNIKOM Kuliah Online Blogger: Buat blog gratis Anda

Bahasa: Indonesia

Blogger

Masuklah menggunakan Akun Google Anda

Nama Pengguna (Email): yd1jea@gmail.com Kata sandi: (?)

MASUK

Gunakan akun lain

Buat blog. Gratis.

BUAT BLOG

Mudah dan cuma sebentar.

Blog Anda. Berbagi ide, foto, dan yang lain dengan teman Anda dan dunia.

Mudah digunakan. Mudah sekali untuk mengirim teks, foto, dan video dari web atau ponsel Anda.

Fleksibel. Fleksibilitas yang tak terbatas untuk mempersonalisasi blog Anda dengan tema, gadget, dan lainnya.

Pelajari selengkapnya:

- Ikuti [tur kilat](#)
- Tonton [tutorial video](#)
- Temukan [fitur yang lain](#)
- Baca [Blogger Buzz](#)

Patut Dilihat

[The House of Marrakesh](#)

Done

5:30 PM 4/1/2010

Terimakasih