



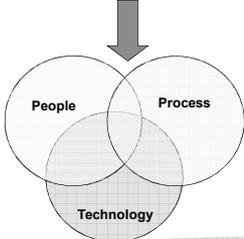
**Pengantar
Manajemen Pengetahuan
(Knowledge Management)**
Pertemuan 1



KM adalah
Manajemen pengetahuan **organisasi**
(bukan **individu**) untuk menciptakan
nilai bisnis (**business value**) dan
menghasilkan keunggulan daya
saing (**competitive advantage**)



KM itu
bukan Knowledge Engineering
bukan Smart Intranet
bukan Knowledge Capturing





Cikal-Bakal KM

Learning Organization (Arie de Geus)

The Fifth Discipline (Senge)

**Knowledge Creating Companies (Nonaka,
Takeuchi & Takeuchi)**

Working Knowledge (Davenport)



Mengapa Kita Perlu KM?

Kebutuhan membangun ingatan dan kecerdasan kolektif

Pihak luar (klien, pemasok) yang berinteraksi dengan perusahaan menuntut perusahaan seperti satu kesatuan individu, yang memiliki satu kesatuan tindakan dan satu kesatuan ingatan.



Ingatan Korporasi

Tidak adanya ingatan korporasi ditunjukkan oleh:

1. Tidak adanya integrasi informasi (misal: informasi yang diberikan pihak luar ke suatu bagian, tidak diketahui oleh bagian lain)
2. Tidak adanya akumulasi pengalaman/pembelajaran kolektif
3. Hilangnya modal intelektual bersama perginya pegawai perusahaan
4. Duplikasi usaha (pencarian, desain, dan pengembangan)
5. Pengulangan kesalahan

Mengapa Kita Perlu KM?

Semakin meningkatnya peran aset pengetahuan dalam menentukan daya saing
Nilai kapitalisasi pasar banyak perusahaan moderen jauh melebihi nilai fisiknya
Perusahaan makin **padat pengetahuan**, bukan padat modal, atau padat karya

Mengapa Kita Perlu KM?

Persaingan global menuntut perusahaan mampu **mengakses, mendifusikan dan memproses informasi dan pengetahuan** secara cepat

Tujuan Pembelajaran

1. Menggunakan kerangka kerja konsep manajemen pengetahuan
2. Mengetahui konsep manajemen pengetahuan
3. Memahami sejarah manajemen pengetahuan
4. Mengetahui peran dan tanggung jawab aplikasi manajemen pengetahuan

Pengetahuan

- ▶ 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

Perubahan Jaman

- ▶ Era Industri → Era Pengetahuan
- ▶ Sedikit orang mengerjakan lebih banyak
- ▶ 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

Hakikat KM

Manajemen Pengetahuan atau *Knowledge Management* (KM) dimaksudkan untuk mewakili pendekatan terencana dan sistematis untuk menjamin penggunaan penuh dasar pengetahuan organisasi, ditambah keahlian, kompetensi, pemikiran, inovasi, dan ide individual potensial untuk menciptakan organisasi yang lebih efisien dan efektif

Definisi Awal

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

ICM

Intellectual Capital Management (ICM) terfokus pada pengetahuan yang telah terfilter dan memiliki nilai bisnis bagi organisasi → aset/kekayaan intelektual:

- *Know-how*
- *Know-why*
- Pengalaman
- Kepakaran

Yang hanya dimiliki oleh sejumlah kecil karyawan saja

Tujuan KM

Tujuan dasarnya adalah untuk memanfaatkan pengetahuan untuk keunggulan organisasi
Tujuan lainnya adalah:

- ▶ Fasilitasi masa transisi orang lama dengan orang baru
- ▶ Minimalisasi hilangnya “pengetahuan” karena keluarnya karyawan
- ▶ Mengetahui sumber daya dan area pengetahuan kritis yang dimiliki
- ▶ Mengembangkan metode untuk mencegah hilangnya kekayaan intelektual perusahaan

Apa itu KM ?

KM merupakan bidang ilmu multidisiplin yang mencakup banyak hal

Dari perspektif proses/teknologi:

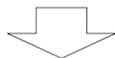
- ▶ KM adalah sebuah konsep dimana informasi diubah menjadi pengetahuan dan tersedia dalam bentuk yang dapat digunakan bagi orang yang membutuhkan
- ▶ KM System adalah penyimpanan virtual terhadap informasi relevan yang kritis untuk tugas-tugas harian pada organisasi
- ▶ KM adalah pendekatan sistematis untuk mengelola penggunaan informasi untuk menyediakan aliran pengetahuan yang memungkinkan pengambilan keputusan yang efisien dan efektif

Multidisiplin KM

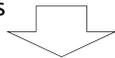
- ▶ Ilmu keorganisasian
- ▶ Ilmu kognitif
- ▶ Linguistik
- ▶ Teknologi informasi → *knowledge-based system, database technology, information management*
- ▶ Ilmu kepustakaan
- ▶ Teknik penulisan dan jurnalisme
- ▶ Antropologi dan sosiologi
- ▶ Pendidikan dan pelatihan
- ▶ Ilmu komunikasi
- ▶ Teknologi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

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

Tacit knowledge

- Pengetahuan yang sulit diartikulasikan, dituliskan dalam kata-kata, teks, maupun gambar
- Berada di dalam benak orang yang mengetahui

Explicit knowledge

- Pengetahuan yang telah ditangkap dan dinyatakan dalam kata-kata, teks, maupun gambar
- Telah ada dalam bentuk konkrit/nyata

→ Semakin tacit sebuah pengetahuan, maka semakin berharga pengetahuan tersebut

Teknik Analisis Konsep

Analisis konsep adalah teknik yang digunakan pada ilmu sosial untuk menghasilkan formula yang nantinya akan digunakan untuk menghasilkan definisi dan penjelasan mengenai istilah yang sangat kompleks

Dimensi Analisis Konsep

1. Daftar atribut kunci dalam bentuk pernyataan definisi, visi, misi
2. Daftar ilustrasi contoh
3. Daftar ilustrasi non-contoh

Sejarah KM

- ▶ KM sudah lama diimplementasikan jauh sebelum istilah KM diperkenalkan
- ▶ 1969 ARPANET sebagai cikal bakal jaringan internet
- ▶ Fase-fase perkembangan meliputi:
 - 1800 → industrialisasi
 - 1850 → transportasi
 - 1900 → komunikasi
 - 1950 → komputerisasi
 - 1980 → visualisasi
 - 2000 → personalisasi

Kekayaan Intelektual

Dapat dijumpai baik di level operasional, taktis, dan strategis organisasi

Meliputi hal-hal:

1. Kompetensi → keahlian dibutuhkan untuk mencapai kinerja tinggi
2. Kapabilitas → keahlian strategis dibutuhkan untuk mengintegrasikan dan menerapkan kompetensi
3. Teknologi → perangkat dan metode dibutuhkan untuk menghasilkan hasil fisik tertentu

Perspektif Organisasi

1. **Perspektif Bisnis** → fokus pada mengapa, dimana, dan sejauh mana organisasi harus investasi atau eksploitasi pengetahuan
2. **Perspektif Manajemen** → fokus pada manajemen praktek dan aktifitas yang berkaitan dengan pengetahuan untuk mencapai tujuan dan strategi bisnis
3. **Perspektif Praktis** → fokus pada penerapan keahlian untuk melakukan kerja dan tugas yang berkaitan dengan *explicit knowledge*

Mengapa KM Penting ?

1. Globalisasi bisnis
2. Organisasi pembelajar
3. “*corporate amnesia*”
4. Kemajuan teknologi

KM untuk Individual

- Membantu orang mengerjakan tugas
- Membangun ikatan komunitas dengan organisasi
- Membantu orang tetap up-to-date
- Menyediakan tantangan dan kesempatan untuk berkontribusi

KM untuk Komunitas

- Mengembangkan keahlian profesional
- Mendorong mentoring
- Memfasilitasi networking dan kolaborasi yang efektif
- Mengembangkan kode etik profesional
- Mengembangkan “bahasa” yang sama

KM untuk Organisasi

- ▶ Membantu mendorong strategi
- ▶ Menyelesaikan masalah lebih cepat
- ▶ Menerapkan *best practice*
- ▶ Meningkatkan pengetahuan dalam produk dan layanan
- ▶ Membangun "memori" organisasi



Sekian dan Terima kasih
