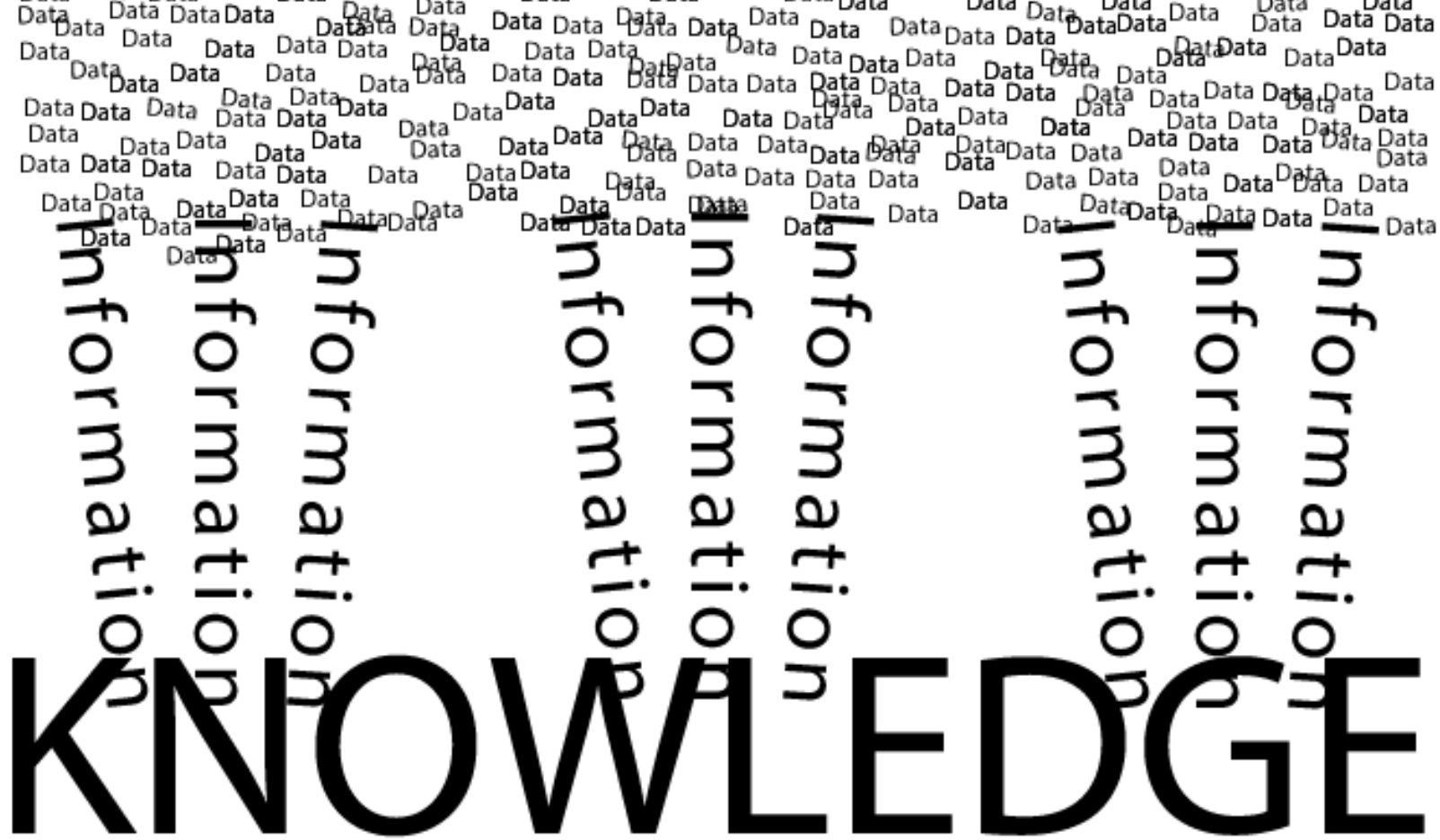


# KNOWLEDGE MANAGEMENT



## Pertemuan 1 : Apa itu Knowledge Management?



**BEBERAPA ISTILAH DALAM KM**

# Beberapa Istilah Dalam KM

- Sebelum memahami konsep **Knowledge Management (KM)** ada beberapa istilah yang perlu dipahami, yaitu:
  - Apa itu **DATA**?
  - Apa itu **INFORMASI**?
  - Apa itu **PENGETAHUAN (KNOWLEDGE)**?



# Apa itu DATA?

## DATA

“Fakta, observasi atau persepsi (yang mungkin benar atau tidak benar). Data berupa angka mentah atau pernyataan yang mungkin belum memiliki konteks, arti atau maksud.”

## Contoh DATA

- Sales order 2 burger ukuran besar dan milkshake vanilla ukuran medium pada suatu restoran.
- Umur, nilai test, kode mata kuliah, nama orang tua, jumlah pasien, warna mobil, luas tanah, ukuran sepatu, jenis rambut, harga motor.

# Apa itu INFORMASI?

## INFORMASI

“Kumpulan data yang telah diproses atau diolah sehingga mempunyai arti. Informasi dapat berbentuk dokumen, laporan, ataupun multimedia.”

## Contoh INFORMASI

- Bagi manajer restoran, angka yang menunjukkan penjualan harian burger, milkshake vanilla dan produk lain adalah informasi. Manajer menggunakan informasi tersebut untuk membuat keputusan terkait pembelian bahan baku dan harga.
- Rata-rata IPK lulusan periode wisuda Oktober, jadwal kuliah semester genap, KRS, Slip ATM.

# Jika Terlalu Banyak Data & Informasi



# Apa itu PENGETAHUAN?

## **PENGETAHUAN (KNOWLEDGE)**

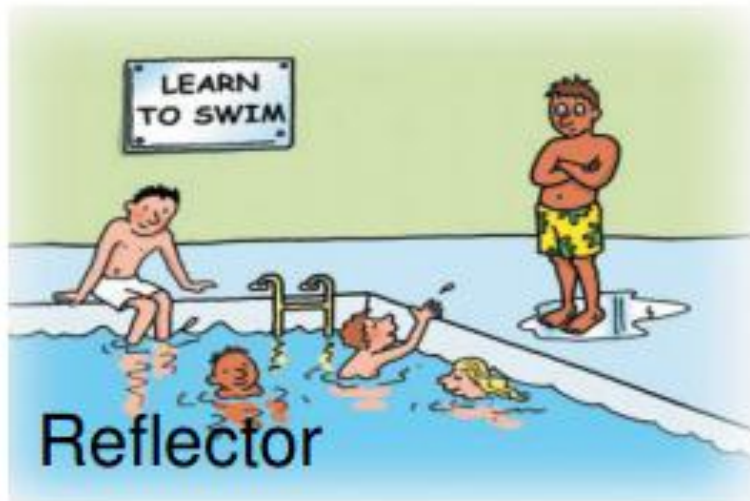
“Kebiasaan, keahlian, keterampilan, pemahaman atau pengertian yang diperoleh dari pengalaman, latihan atau melalui proses belajar.”

## **Contoh PENGETAHUAN (KNOWLEDGE)**

- Penjualan harian burger dan informasi lain (jumlah roti dalam persediaan) dapat digunakan untuk menghitung jumlah roti yang akan dibeli. Memahami hubungan antara jumlah roti yang harus dipesan, jumlah roti dalam persediaan, dan penjualan harian burger adalah pengetahuan.



# Beberapa Cara Belajar





# Jenis Pengetahuan

## Knowledge Types

### **Explicit knowledge =**

- Tangible
- Visible
- Public
- Can be accessed by third persons

- Once shared, it belongs to everyone
- Can be seen "above the water"



### **Tacit knowledge =**

- Intangible
- Invisible
- Private

- Can be accessed on only a first-person basis
- Hidden "underwater"

# Jenis PENGETAHUAN

## **PENGETAHUAN EXPLICIT**

“Bentuk pengetahuan yang sudah terdokumentasi atau terformulasi, mudah disimpan, diperbanyak, disebarluaskan dan dipelajari. Dapat diungkapkan dengan kata-kata dan angka, disebarkan dalam bentuk data, spesifikasi dan buku petunjuk.”

## **CONTOH PENGETAHUAN EXPLICIT**

- Buku manual produk, laporan, dokumen, surat, dsb.

# Jenis PENGETAHUAN

## **PENGETAHUAN TACIT**

“Bentuk pengetahuan yang masih tersimpan dalam pikiran manusia. Sifat pengetahuan tacit yaitu sangat personal yang sulit diformulasikan sehingga sulit dikomunikasikan kepada orang lain.”

## **CONTOH PENGETAHUAN TACIT**

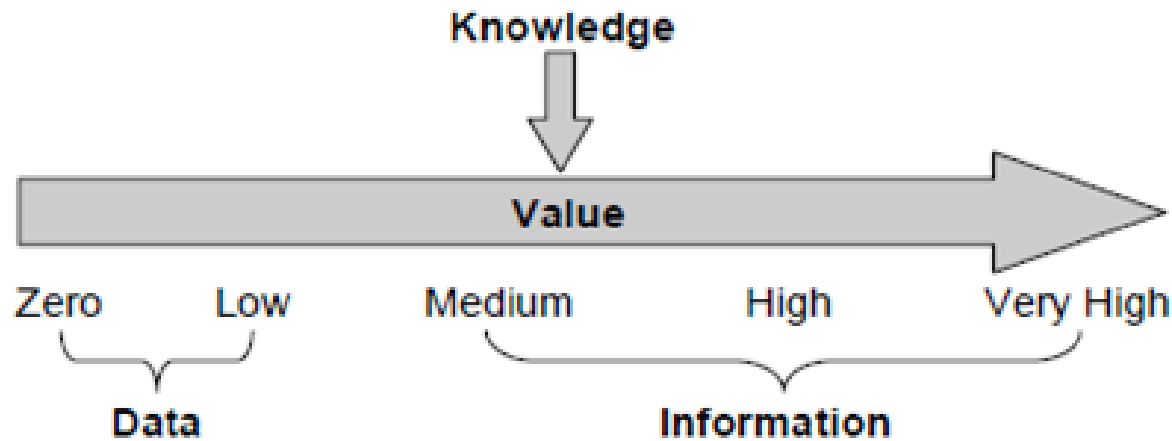
- Gagasan, Persepsi, Cara Berfikir, Wawasan, Keahlian, Kemahiran, dsb.

# Perbandingan EXPLICIT & TACIT

KARAKTERISTIK	TACIT	EKSPLISIT
Sifat Dasar	Personal, bergantung konteks	Dapat dikodifikasi dan dijelaskan
Formalisasi	Sulit untuk diformalisasi, direkam, disandi atau diartikulasikan	Dapat dikodifikasi dan diteruskan dalam bahasa yang formal dan sistematis
Proses Pengembangan	Melalui trial dan error dalam praktik	Melalui penjelasan pemahaman pengetahuan tacit dan interpretasi informasi
Lokasi	Tersimpan dalam kepala manusia	Dokumen, dll
Proses Konversi	Konversi menjadi pengetahuan eksplisit melalui proses eksternalisasi	
Dukungan TI	Sulit untuk di-manage, dibagi atau didukung dengan TI	Dapat didukung dengan TI
Media yang Diperlukan	Memerlukan media komunikasi	Dapat ditransfer melalui media elektronik

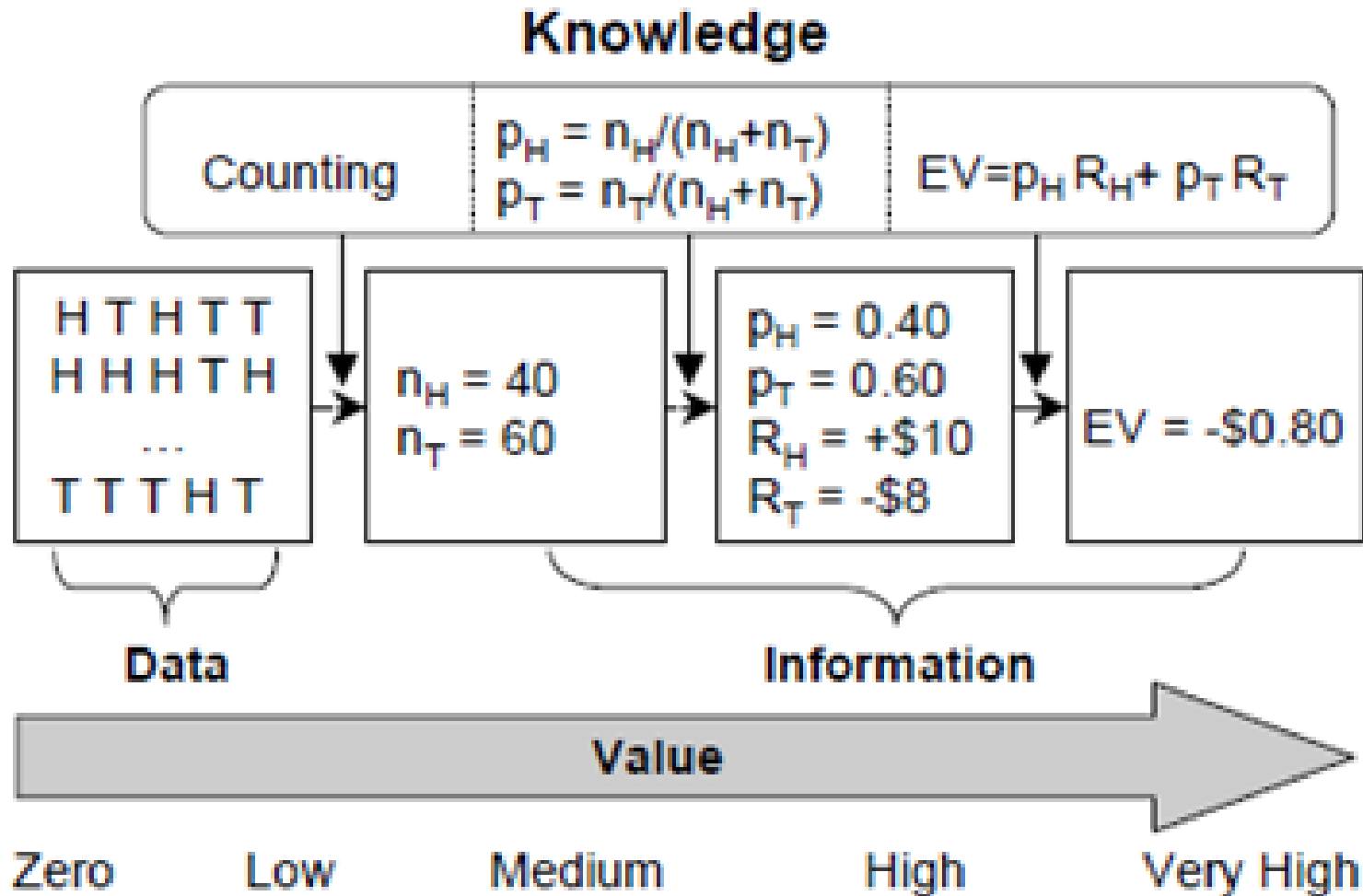
→ Semakin tacit sebuah pengetahuan, maka semakin berharga pengetahuan tersebut

# Data, Informasi & Pengetahuan



Pengetahuan membantu menghasilkan informasi dari data atau membuat informasi yang kurang berharga menjadi lebih berharga.

# Contoh Data, Informasi & Pengetahuan







**LATIHAN**

# Latihan 1

## **Konteks :**

- Nilai Mata kuliah Knowledge Management.
- Lampu Lalu Lintas.
- Suhu Udara Kelas SI.
- Data Penjualan Mie.

## **Tentukan :**

- Data ?
- Informasi?
- Pengetahuan?
- Alasannya Mengapa?



# KNOWLEDGE MANAGEMENT

# Pengertian Knowledge Management

## **KNOWLEDGE MANAGEMENT**

“Merencanakan, mengumpulkan mengorganisir dan mengendalikan data serta informasi yang telah digabung dengan berbagai bentuk pemikiran dan analisa dari macam-macam sumber yang kompeten.”

“Teknik untuk mengelola pengetahuan dalam organisasi untuk menciptakan nilai dan meningkatkan keunggulan kompetitif.”

# Pengertian Knowledge Management

- **Harvard College (1999)** : *Knowledge Management* merupakan suatu proses terformat dan terarah dalam mencerna informasi yang telah dimiliki suatu perusahaan dan mencari apa yang dibutuhkan oleh masing-masing individu didalam perusahaan tersebut untuk kemudian memfasilitasinya agar mudah diakses dan selalau tersedia bilamana dibutuhkan” (*Sembel & Santoso, 2002, hal 195*).
- **Amrit Tiwana** : *Knowledge Management* merupakan pengelolaan pengetahuan secara terorganisasi untuk membuat nilai bisnis dan membangkitkan keuntungan yang bersaing”. (*Tiwana, 2000, hal 5*).
- **Kirk Klassio** : *Knowledge Management* merupakan kemampuan untuk membuat dan menguasai nilai tinggi dari inti persaingan bisnis”

# Sejarah Knowledge Management

- KM sudah lama diimplementasikan jauh sebelum istilah KM diperkenalkan.
- 1911 → KM merupakan kursus yang diajarkan dalam bidang administrasi, sistem informasi, manajemen, perpustakaan dan ilmu komunikasi.
- Penggunaan KM :
  - ▣ 1800 → digunakan di bidang industrial.
  - ▣ 1850 → digunakan dibidang transportasi.
  - ▣ 1900 → digunakan dibidang komunikasi.
  - ▣ 1950 → digunakan dibidang komputerisasi.
  - ▣ 1980 → digunakan dibidang visualisasi.
  - ▣ 2000 → digunakan dibidang personalisasi.



# Mengapa Kita Perlu KM ?

- Semakin meningkatnya peran aset pengetahuan dalam menentukan daya saing.
- Perusahaan makin padat pengetahuan, bukan padat modal, atau padat karya.
- Persaingan global menuntut perusahaan mampu mengakses dan memproses informasi dan pengetahuan secara cepat.
- Di era pengetahuan, organisasi harus dapat belajar, mengingat, dan bertindak berdasarkan informasi dan pengetahuan yang tersedia.
- Karena kemajuan teknologi selalu berkembang, maka knowledge management juga sangat dibutuhkan untuk menyeimbangkan kemajuan tsb.

# Tujuan Pembelajaran KM ?

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

# Tujuan Pembelajaran KM ?

- **Kemampuan beradaptasi.** Perusahaan akan dapat dengan mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang terjadi.
- **Peningkatan produktifitas.** Pengetahuan yang sudah ada dapat digunakan ulang untuk proses atau produk yang akan dikembangkan sehingga produktifitas dari perusahaan akan meningkat.

# Manfaat KM Untuk Individu

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

# Manfaat KM Untuk Komunitas

- Mengembangkan kemampuan profesional.
- Menyediakan proses belajar mengajar.
- Memfasilitasi networking dan kolaborasi yang efektif.
- Mengembangkan kode etik profesional.
- Mengembangkan “bahasa” yang sama.

# Manfaat KM Untuk Organisasi

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



# KM Untuk Organisasi

- Pengelolaan elemen sistem KM ditujukan agar perusahaan menjadi selalu kreatif, inovatif, serta efisien. Sehingga, mempunyai daya saing tinggi untuk jangka waktu yang panjang.
- Dengan sistem tersebut perusahaan akan dapat semakin cepat menyusun strategi dan bertindak untuk menyikapi setiap perubahan dan dinamika yang terjadi didalam maupun diluar organisasi.
- Melalui sistem itu pula, perusahaan akan dapat terus meningkatkan nilai (value) bisnisnya sesuai kompetensi inti yang dimiliki.
- Karena knowledge organisasi selalu berkembang dari waktu ke waktu.

# Yang diperlukan dalam Perusahaan

- 20% Teknologi yang tepat guna
- 80% Perubahan budaya
  - Sikap pimpinan
  - Apa tipe pembelajaran yang diminati
  - Struktur informal dari perusahaan
  - Bagaimana kesalahan ditangani
  - Apa yang dihargai dan apa yang dihukum
  - Bagaimana pengetahuan dibagi

# Tipe-Tipe KM

- ***Mengumpulkan dan menggunakan ulang pengetahuan terstruktur.*** Pengetahuan sering tersimpan dalam beberapa bagian dari output yang dihasilkan organisasi / perusahaan, seperti disain produk, proposal dan laporan proyek, prosedur-prosedur yang sudah diimplementasikan dan terdokumentasikan dan kode-kode software yang mana semuanya dapat dipergunakan ulang untuk mengurangi waktu dan sumber yang diperlukan untuk membuatnya kembali.
- ***Mengumpulkan dan berbagi pelajaran yang sudah dipelajari (lessons learned) dari praktek-praktek.*** Tipe proyek ini mengumpulkan pengetahuan berasal dari pengalaman yang harus diinterpretasikan dan diadopsi oleh user dalam konteks yang baru. Proyek ini biasanya melibatkan *sharing* pengetahuan atau pelajaran melalui database seperti lotus notes.

# Tipe-Tipe KM

- ***Mengidentifikasi sumber dan jaringan kepakaran.*** Proyek 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.
- ***Membuat struktur dan memetakan pengetahuan yang diperlukan untuk meningkatkan performansi.*** Proyek ini memberikan pengaruh seperti pada proses pengembangan produk baru atau disain ulang proses bisnis dengan menjadikan lebih *explicit* atau terbuka dari pengetahuan yang diperlukan pada tahap-tahap tertentu.

# Tipe-Tipe KM

- ***Mengukur dan mengelola nilai ekonomis dari pengetahuan.*** Banyak perusahaan mempunyai aset intelektual yang terstruktur, seperti hak paten, *copyright*, *software licenses* dan database pelanggan. Dengan mengetahui semua aset-aset ini memungkinkan perusahaan untuk membuat revenue dan biaya untuk perusahaan.
- ***Menyusun dan menyebarkan pengetahuan dari sumber-sumber external.*** Perubahan lingkungan bisnis yang cepat dan tidak menentu telah meningkatkan kepentingan dan kesungguhan pada *business intelligence system*. Dalam proyek ini perusahaan/organisasi berusaha mengumpulkan semua laporan dari luar yang berhubungan dengan bisnis. Dalam proyek ini diperlukan editor dan analisis untuk menyusun dan memberikan konteks terhadap informasi-informasi yang diperoleh tersebut.

# Survei Mengenai KM

- **Hasil survey 200 perusahaan besar:**
  - ▣ 82% memiliki KM yang sedang berjalan.
  - ▣ 50% memiliki KM yang sedang berjalan.
  - ▣ 27% memiliki Chief Knowledge Office (CKO).
  
- **Hasil survey dari CEO's terkemuka :**
  - ▣ Prioritas kedua tertinggi adalah “Meningkatkan KM” dengan total persentasi mencapai 88%. (Foundation Malcolm Baldrige Award).



# Kesimpulan mengenai KM

- Dari pendapat beberapa ahli, maka disimpulkan pengertian konsep knowledge management (knowledge management) adalah :
  - ▣ Knowledge management merupakan suatu sistem, alat untuk mengorganisir sumber daya tidak berwujud untuk mencapai tujuan organisasi.
  - ▣ Input knowledge management adalah aset organisasi yang tidak berwujud seperti pengetahuan.
  - ▣ Proses knowledge management terdiri dari upaya penciptaan pengetahuan, pembagian atau pengkomunikasian dan penerapan pengetahuan.
  - ▣ Output knowledge management adalah kapabilitas baru, kinerja yang superior, inovasi dan meningkatkan nilai pelanggan.



## LATIHAN 2

# Latihan 2

1. Apa itu DATA, INFORMASI dan PENGETAHUAN?
2. Apa itu Pengetahuan Explicit dan Pengetahuan Tacit? Berikan contoh!
3. Mengapa kita membutuhkan KM?
4. Apa manfaat KM bagi individu?
5. Berikan contoh KM yang diterapkan di kehidupan sehari-hari?
6. Apa itu KM? Apa input, proses dan output dari KM?



**TUGAS**

# Tugas

Cari suatu kasus mengenai Knowledge Management yang berhubungan dengan Teknologi Informasi :

- Tuliskan kasusnya dalam kertas selembarnya.
- Cari DATA, INFORMASI dan PENGETAHUANNYA?
- Dari kasus tersebut carilah pengetahuan explicit dan pengetahuan tacitnya?
- Sebutkan contoh knowledge management yang terdapat dalam kasus tersebut?
- Termasuk kedalam KM manakah kasus tersebut? KM individu? KM komunitas atau KM organisasi?

**TERIMA KASIH**

