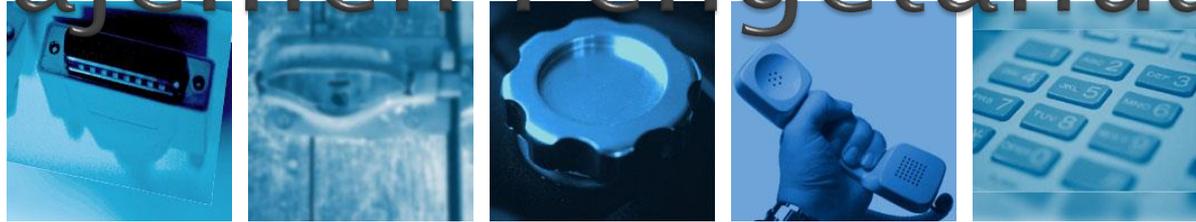


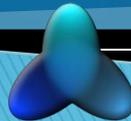
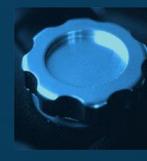
Pengantar Manajemen Pengetahuan



Agenda Pembahasan

- ▶ **Pendahuluan**
- ▶ **Pengertian dan Definisi**
- ▶ **Manajemen Pengetahuan**
- ▶ **Teknologi KM**
- ▶ **Organisasi yang Belajar**
- ▶ **Referensi lebih Lanjut**
- ▶ **Penutup**

Pendahuluan



Pengetahuan dan Bisnis

“The basic economic resource is no longer capital, nor natural resources, nor labor. It is and will be knowledge.”

“Sumber daya ekonomi dasar tidak lagi modal, atau sumber daya alam, maupun tenaga kerja. Ini adalah dan akan menjadi pengetahuan”

(Peter Drucker)

Pengetahuan dan Bisnis

- ▶ Hasil survey 200 perusahaan besar:
 - 82% memiliki KM yg sedang berjalan
 - 50% memiliki staff & anggaran untuk KM
 - 27% memiliki Chief Knowledge Office (CKO) (*Conference Board*)
- ▶ Hasil survey dari CEO's terkemuka :
Prioritas kedua tertinggi adalah
“*Meningkatkan KM*” (88%)
(*Foundation for Malcolm Baldrige Award*)

Pengertian & Definisi



Apakah KM itu?

- ▶ Apakah Data itu?
- ▶ Apakah Informasi itu?
- ▶ Apakah Pengetahuan itu?
- ▶ Apakah Kebijakan/Wisdom itu?
- ▶ Dapatkah pengetahuan dikelola?

Data dan Informasi

- ▶ **Data** adalah fakta, angka, atau hal/kejadian tanpa konteks dan bersifat objektif.
- ▶ **Informasi** adalah data yang telah diorganisasikan/dikelola sehingga mempunyai arti.
 - Biasanya dalam bentuk dokumen, audio, video
 - Biasanya berupa pesan (ada pengirim dan penerima)
 - Mempunyai pengaruh

Pengetahuan

Pengetahuan adalah kapasitas manusia (kemampuan potensial & aktual) untuk mengambil tindakan yang tepat pada situasi yang bervariasi dan tak pasti.

Pengetahuan adalah campuran dari pengalaman, nilai, informasi, dan wawasan, yang merupakan kerangka untuk memahami pengalaman dan informasi baru

Pengetahuan

Pengetahuan tercipta dalam dan antar manusia, baik dari individu atau kelompok yang mengetahui (knowers)

Pengetahuan berasal dari informasi melalui

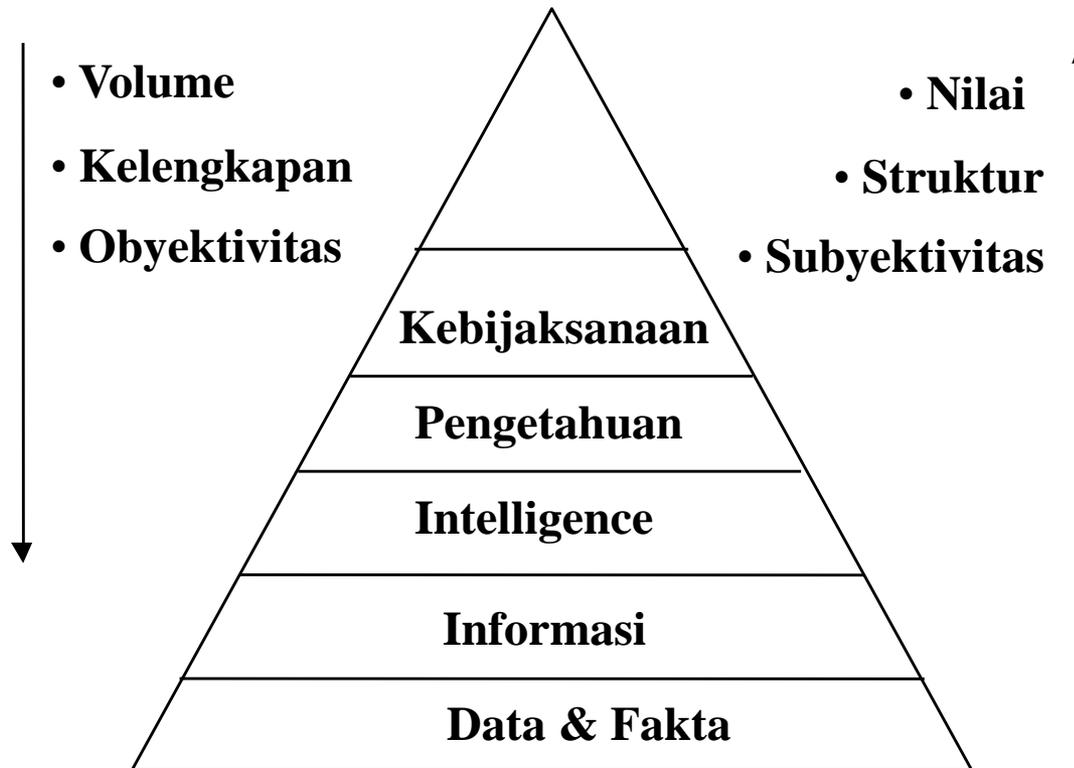
- Comparison
- Connection
- Conversation

Kebijaksanaan/Wisdom

Wisdom(Kebijaksanaan) adalah karakteristik tahapan pemikiran manusia yang ditimbulkan oleh pengertian dan pemahaman yang dalam. Seringkali, meski tidak harus, diikuti oleh pengetahuan yang banyak.

Meeker, Joseph, "What is Wisdom", LANDSCAPE, Vol. 25, No. 1, Jan 1981.

Piramida pengetahuan



Manajemen Pengetahuan

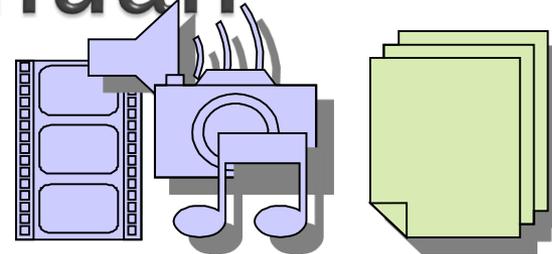


Bentuk Pengetahuan :

Pengetahuan dapat muncul dalam bentuk :

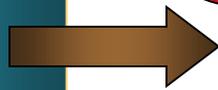
- Konsep dan metodologi
- Fakta, kepercayaan, kebenaran & hukum
- Pengetahuan akan apa, bagaimana dan mengapa
- Penilaian & harapan, wawasan
- Hubungan, keterkaitan nilai
- Intuisi & perasaan & nurani
- Pembuatan arti dan rasa

Bentuk Pengetahuan



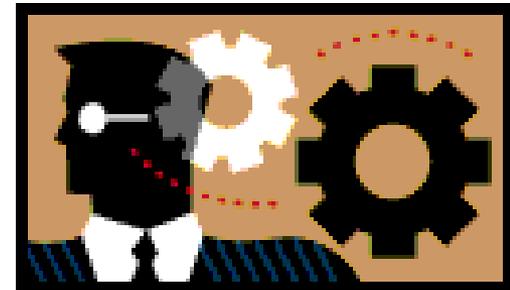
explicit

- Identifikasi
- Optimisasi
- Manajemen



Iceberg
knowledge

tacit



Tacit & Eksplisit

▶ Tacit

- 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

▶ Eksplisit

- Dapat dikodifikasi/formulasi
- Dikonversikan ke Tacit dengan pemahaman dan penyerapan
- Misalnya dokumen, database, materi audio visual dll

Hal yang menguntungkan

- ▶ Pondasi utama perusahaan
- ▶ Tumbuh seiring penggunaan
- ▶ Semakin bertambah ketika dibagi
- ▶ Sumber utama nilai-nilai
- ▶ Satu-satunya cara untuk memahami kompleksitas

Hal yang tidak menguntungkan

- ▶ Biasanya berada pada pikiran individu
- ▶ Tersembunyi pada dokumen
- ▶ *“Knowledge is Power”* – mendorong adanya penimbunan pengetahuan. (Pengetahuan ditimbun dan tidak ingin dibagi)
- ▶ Organisasi keterkaitan organisasi akan karyawan (hilangnya pengetahuan organisasi akibat berpindahannya karyawan)

Manajemen Pengetahuan

definisi yang sesuai

“Proses sistematis untuk membuat, merawat dan mengembangkan organisasi agar dapat menggunakan pengetahuan sebaik-baiknya untuk menciptakan nilai tambah dan meningkatkan keuntungan kompetitif.”

Pedekatan KM

- ▶ **Kodifikasi**
 - Mefokuskan pada penyimpanan pengetahuan eksplisit
 - Cocok untuk pemecahan masalah yang sifatnya sama dan terjadi berulang-ulang
 - Berusaha menformulasikan pengetahuan
 - Knowledge base, sistem pakar, dll.
- ▶ **Personalisasi**
 - Memfasilitasi komunikasi dan tacit knowledge sharing
 - Menekankan pada berbagi pengetahuan, tidak berusaha melakukan formalisasi pengetahuan
 - Konsultasi, kolaborasi, diskusi, dll

KM vs Manajemen Data

- ▶ Manajemen data/informasi :
 - Pemrosesan volume besar fakta/data dengan sedikit interaksi manusia.
 - Mengatur data pada kerangka yang telah terorganisasi
- ▶ Knowledge Management (Manajemen Pengetahuan)
 - Membutuhkan interaksi manusia – material harus terorganisasi untuk dapat diakses
 - KM menyediakan hubungan antara framework yang terorganisasi

Bidang-bidang KM

- Intellectual Property
- Communities of Practice
- Teaming – Particularly Cross-Functional Teams
 - Facilitation, Groupware, etc.
 - Subject Matter Expert Identification and Use
 - Knowledge Capture Processes
 - Knowledge Brokering
- Lessons Learned, Best Practices, Proven Practice Use
 - Change Agent
 - Strategic Planning
- Workflow, Data Warehousing, Secure Messaging
 - Processes & Reengineering of Such When Appropriate
- Knowledge Engineering, Taxonomies, Library Science, Mapping
- Story Telling, Peer-to-Peer, Mentor Programs
 - Incentives, Leadership, etc.

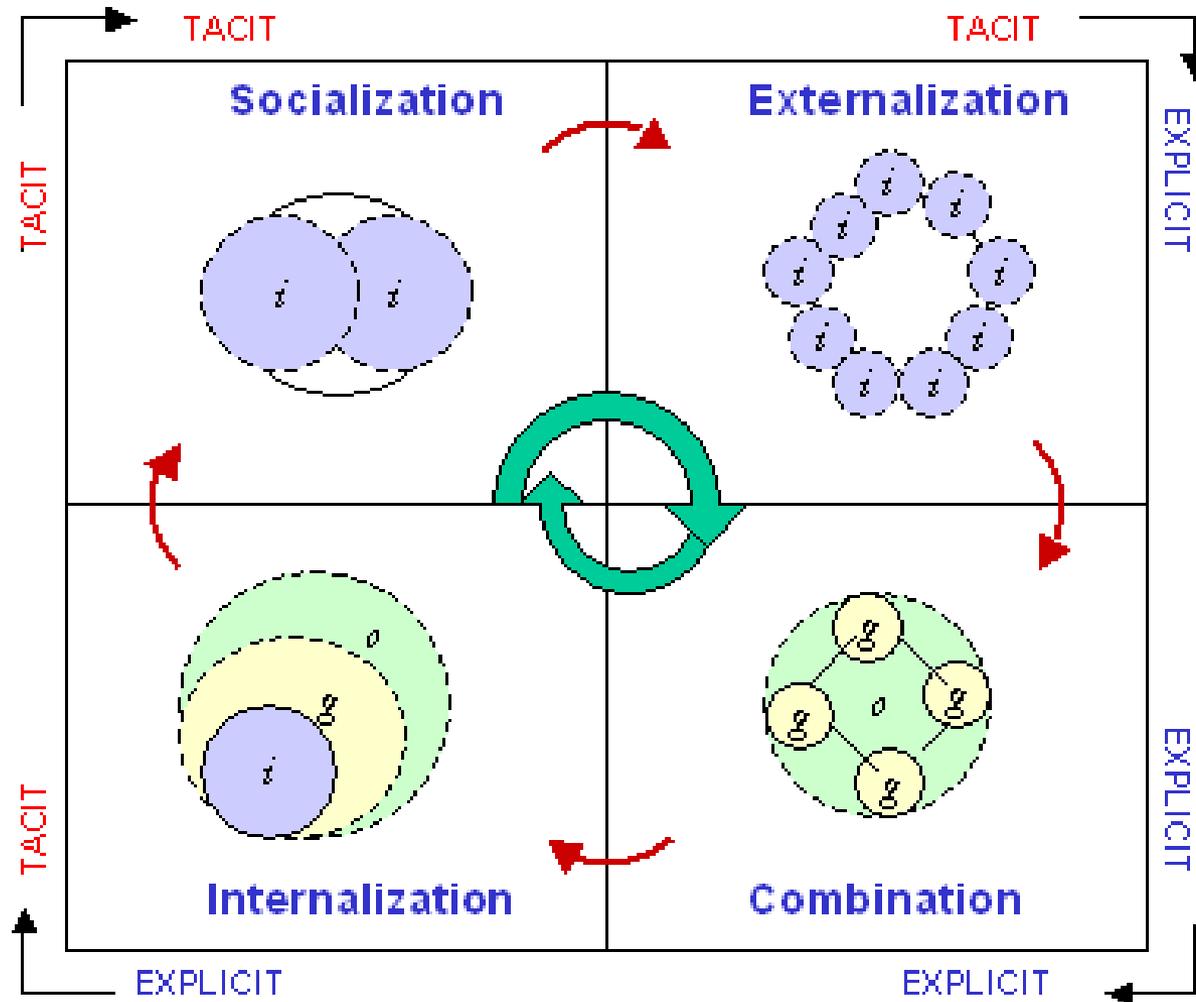
Bidang utama KM

- ▶ Penangkapan pengetahuan
- ▶ Penyimpanan pengetahuan
- ▶ Pembuatan pengetahuan
- ▶ Pendistribusian pengetahuan
- ▶ Pembagian pengetahuan
- ▶ Penggunaan pengetahuan
(transfer pengetahuan dari individu menjadi pengetahuan kelompok)

Interaksi pengetahuan

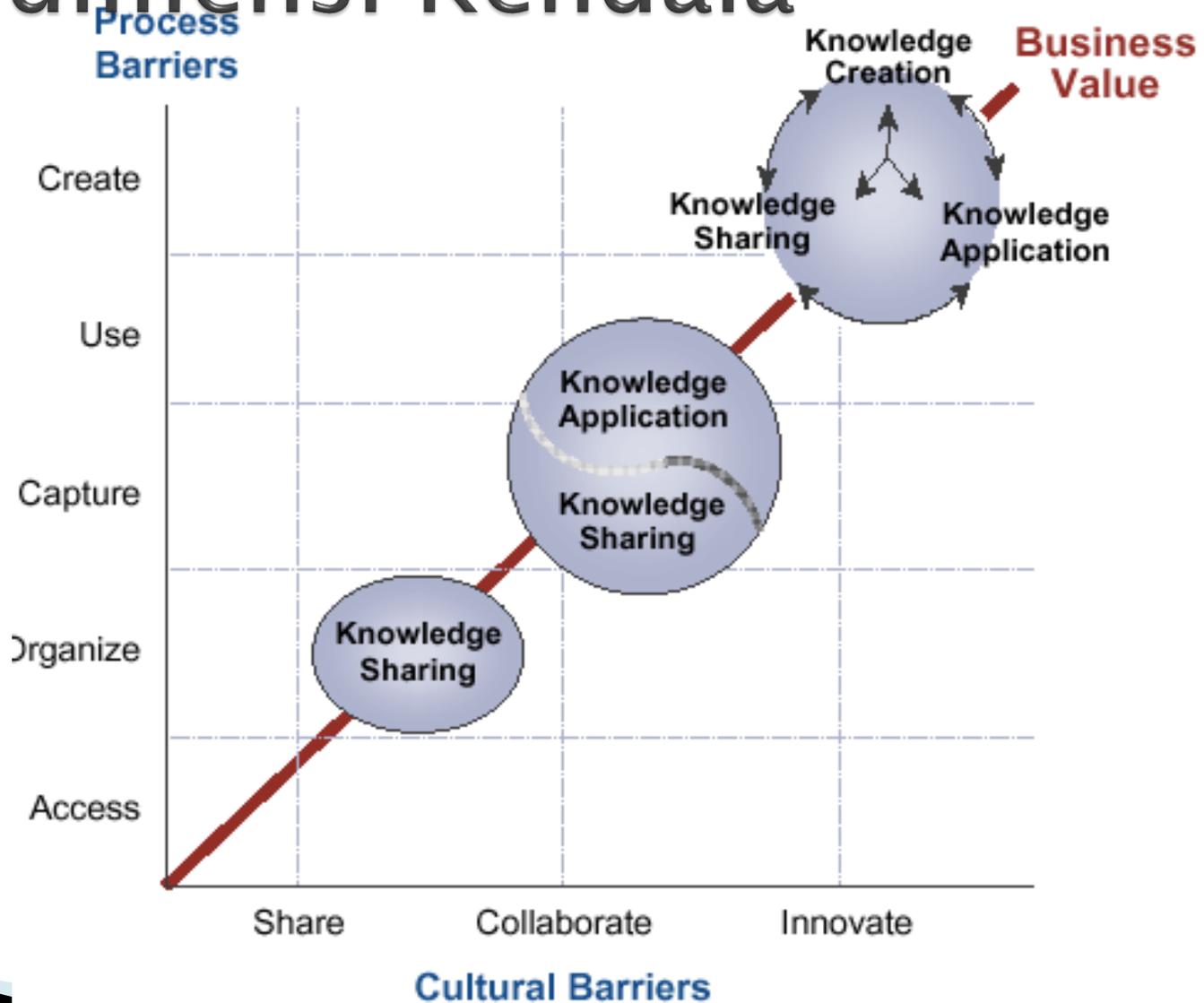
- ▶ Sosialisasi
- ▶ Eksternalisasi
- ▶ Kombinasi
- ▶ Internalisasi

Proses Konversi Pengetahuan



i: individual; g: group; o: organization

Dua dimensi Kendala



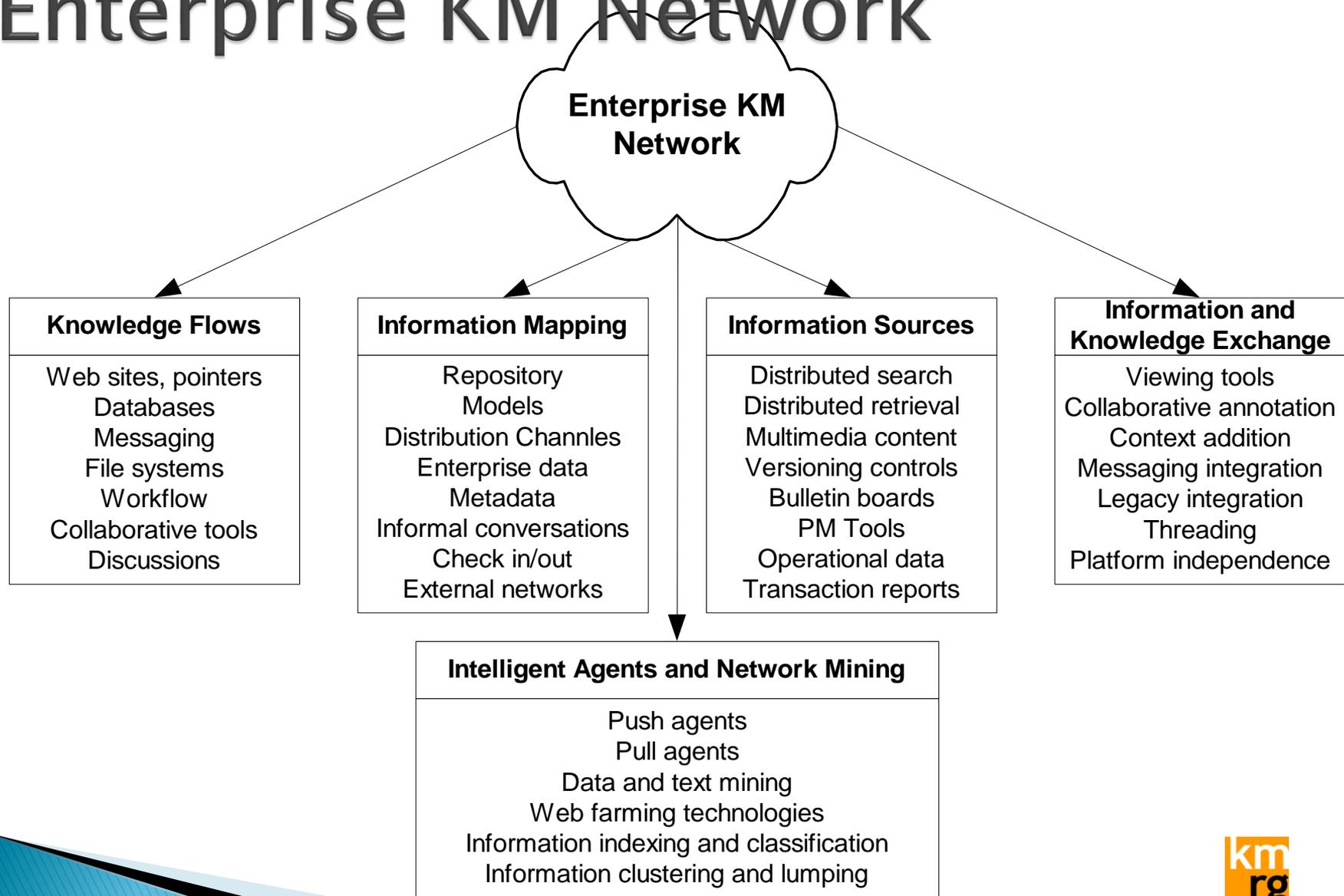
Teknologi KM



Teknologi KM

- ▶ Gudang pengetahuan (*Knowledge Repository*)
- ▶ Sistem Neural (*Neural System*)
- ▶ Alat penambangan data (*Data-Mining Tools*)
- ▶ *Contact Software*
- ▶ Intranet / Portal
- ▶ Ekstranet
- ▶ Lainnya: Teknologi “*Warung Kopi*”
- ▶ dll

Enterprise KM Network



Gudang Pengetahuan

- ▶ Alat yang digunakan penyimpanan pengetahuan
- ▶ Juga dikenal sebagai gudang data (*data warehouse*)
- ▶ Contoh :
 - Basisdata diskusi
 - Best Practice
 - Lesson Learned
 - Learning Histories

Sistem Neural

- ▶ Alat pendukung kinerja untuk pekerja yang membutuhkan informasi secepatnya
- ▶ Contoh : penalaran berbasis kasus.
 - Karakteristik masalah dimasukkan dalam sistem, diklasifikasikan berdasar statistik database kasus. Kemudian dicari solusi terhadap kasus tersebut
 - Kasus ini dan solusinya kemudian dimasukkan kembali ke dalam database.
- ▶ Helpdesk

Data Mining

- ▶ Sistem menterjemahkan data dalam jumlah besar menjadi pengetahuan
- ▶ Pencarian pola yang ada dalam data
- ▶ Contoh
 - Pencarian pola karakteristik pembelian di supermarket
 - Pola pembayaran rekening listrik
 - Pendeteksian transaksi yang tidak wajar (mis. pada Bank)
 - dll

Contact Software

- ▶ Fasilitas interaksi antar individu untuk mendorong kegiatan berbagi pengetahuan
 - Email
 - Chatting/Messenger
 - Groupware, mis. Mailing list
 - Whiteboard

Intranet

- ▶ Biasanya tahap pertama dari implementasi KM pada kebanyakan perusahaan adalah membuat Intranet atau Portal
- ▶ Menyediakan berbagai informasi: Sumberdaya, Status hasil kerja, Kepegawaian, dll
- ▶ Rencanakan dengan mengutamakan pengguna: akses, fleksibilitas dan navigasi
- ▶ Pilihlah informasi yang sesuai

Extranet

- ▶ Tempat penyimpanan informasi secara elektronik dan terpusat
- ▶ Dapat diakses klien (eksternal perusahaan)
- ▶ Iklan, surat kabar, informasi untuk klien yang spesifik, status order, dll
- ▶ Alat Interaktif untuk kolaborasi (email, CRM, dll)

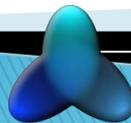
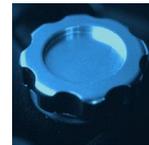
Teknologi “Warung Kopi”

- ▶ Sebagian besar pengetahuan akan dibagi pada percakapan informal di sekitar tempat informal misal. “warung kopi”, kantin, dll
- ▶ Kebanyakan pengetahuan dibagi secara informal jadi buat sebanyak mungkin tempat/event informal untuk berbagi pengetahuan

Yang diperlukan

- ▶ 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

Organisasi Pembelajaran



Fase Pembelajaran dari Organisasi

- ▶ **Pelatihan**
 - Instruktur memimpin training
- ▶ **Belajar**
 - Pembelajaran secara langsung, *self-paced learning* (tahapan ditentukan sendiri)
 - *Double loop learning*
- ▶ **Kinerja**
 - Belajar menjadi bagian dari hasil kinerja / performansi
- ▶ **Knowledge Management**
 - Fokus pada penggunaan pengetahuan untuk profit dan kinerja.

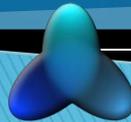
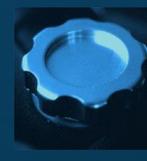
Organisasi Pembelajaran

- Kebutuhan untuk belajar secara mandiri muncul langsung dari karyawan mereka
- Menawarkan mentoring, pelatihan, fasilitas, dan role-modeling untuk karyawannya
- Memperluas pengertian kinerja agar lebih fokus pada keluaran/dampak daripada input.

Faktor Sukses

- ▶ Dukungan dari top management
- ▶ Paduan antara budaya dan sistem penghargaan
- ▶ Teknologi dan alat yang tepat untuk fasilitas berbagi pengetahuan
- ▶ Waktu dan sumberdaya yang cukup untuk melakukan pembelajaran
- ▶ Keterlibatan semua orang

Penutup



Kesimpulan

- ▶ Pengetahuan adalah hal penting dan perlu dikelola
- ▶ Pengetahuan dapat berbentuk tacit dan eksplisit
- ▶ Pengelolaan pengetahuan bertujuan untuk memberi nilai tambah baik untuk perusahaan maupun individu

Untuk memulai diperlukan:

- ▶ Identifikasikan pengetahuan apa perusahaan anda yang paling berharga
- ▶ Identifikasikan dimana anda menyimpannya
- ▶ Buatlah peta pengetahuan (keterampilan, keahlian dan pengalaman)
- ▶ Kelola pengetahuan yang ada dengan teknologi dan infrastruktur yang tersedia
- ▶ Bangunlah intranet, gunakan groupware
- ▶ Buat lebih banyak fasilitas berbagi pengetahuan secara informal
- ▶ Doronglah terbentuknya *Community of Practice*

Terima Kasih

