

PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM ORGANISASI

Oleh:

Riya Widayanti

Fasilkom - Universitas INDONUSA Esa Unggul, Jakarta

riya.widayanti@indonusa.ac.id

ABSTRAK

Knowledge management menjadi bidang yang penting dalam proses pembelajaran sebuah organisasi. Pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi harus mampu memberikan kemajuan bagi organisasi itu sendiri. Agar organisasi dapat bertahan hidup, maka diwajibkan agar setiap orang yang ada di dalam organisasi *sharing* pengetahuan. Untuk itu dibutuhkan manajemen yang kuat agar pengetahuan tersebut mengakar di setiap individu dalam organisasi dan tidak hilang begitu saja dengan didukung infrastruktur untuk penyebaran informasi di lingkungan organisasi.

Kata Kunci:

Knowledge Management, Sharing, Organisasi, Individu, Infrastruktur

Pendahuluan

Perkembangan dewasa ini mengajukan pada makin cepatnya perubahan dalam segala bidang kehidupan, akibatnya dari efek globalisasi serta pengembangan teknologi informasi yang sangat akseleratif. Kondisi ini jelas mengakibatkan perlunya cara-cara baru dalam menyikapi semua yang terjadi agar dapat tetap *survive*. Penekanan akan makin pentingnya kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu respon dalam menyikapi perubahan tersebut, dan ini tentu saja memerlukan upaya-upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan SDM.

Sehubungan dengan itu peranan ilmu pengetahuan menjadi makin menonjol, karena hanya dengan pengetahuanlah semua perubahan yang terjadi dapat disikapi dengan tepat. Ini berarti pendidikan memainkan peran penting dalam mempersiapkan SDM yang berkualitas dan kompetitif. Ketatnya kompetisi secara global khususnya dalam bidang ekonomi telah menjadikan organisasi usaha memikirkan kembali strategi pengelolaan usahanya, dan SDM yang berkualitas dengan penguasaan pengetahuannya menjadi pilihan penting yang harus dilakukan dalam konteks tersebut.

Pengetahuan telah menjadi sesuatu yang sangat menentukan, oleh karena itu perolehan dan pemanfaatannya perlu dikelola dengan baik dalam konteks peningkatan kinerja organisasi. Langkah ini dipandang sebagai sesuatu yang sangat strategis

dalam menghadapi persaingan yang mengglobal, sehingga pencapaiannya akan merupakan suatu bencana bagi dunia bisnis, oleh karena itu diperlukan cara yang dapat mengintegrasikan pengetahuan itu dalam kerangka pengembangan SDM dalam organisasi. Dari sinilah istilah manajemen pengetahuan berkembang sebagai suatu bagian penting dan strategis dalam pengelolaan SDM pada Perusahaan/organisasi.

Pengetahuan memang merupakan milik individu, namun dapat dimanfaatkan oleh organisasi dengan tetap memberikan otonomi pengembangannya pada individu tersebut. Dalam hubungan ini belajar dan pembelajaran menjadi kata kunci dalam peningkatan kapasitas pengetahuan, oleh karenanya menjadikan individu sebagai pembelajar merupakan kondisi yang diperlukan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kinerja organisasi melalui pengintegrasian dengan proses organisasi. Untuk itu organisasi perlu melakukan pengembangan dirinya menjadi organisasi pembelajar, sebab hanya dalam kondisi yang demikian individu/pegawai dapat benar-benar menjadi manusia pembelajar.

Pentingnya *Learning Organization* telah lama menjadi perhatian para ahli organisasi, terutama semenjak terbitnya buku karya Peter Senge "*The Fifth Discipline*" pada tahun 1990, disamping itu organisasi-organisasi baik organisasi bisnis maupun non bisnis juga telah mencoba mengembangkan konsep tersebut dalam upaya menjadikan organisasi mereka kompetitif, dan dalam konteks itulah manajemen pengetahuan menjadi amat penting, karena dengan pengelolaan yang tepat dapat menjadi suatu kekuatan kompetitif yang tangguh yang diperlukan sekali dalam perkembangan global dewasa ini. Berikut ini akan dikemukakan makna manajemen pengetahuan dengan menggunakan rujukan utama buku yang ditulis oleh *Christina Evans* berjudul *Managing for Knowledge, HR's Strategic Role*.

Beda Informasi dan Pengetahuan

Informasi menurut Whitten, P 23 adalah data yang telah diproses atau diorganisasi ulang menjadi bentuk yang berarti. Informasi dibentuk

dari kombinasi data yang diharapkan memiliki arti ke penerima. Sedangkan *Knowledge* adalah data dan information yang disaring lebih jauh berdasarkan fakta, kebenaran, kepercayaan, penilaian, pengalaman dan keahlian si penerima.

Proses perubahan data menjadi informasi menurut Daven dan port dalam buku Paul L. Tobing dilakukan melalui beberapa tahap:

- *Contextualized*: memahami manfaat data yang dikumpulkan
- *Categorized*: memahami unit analisis atau komponen kunci dari data
- *Calculated*: menganalisis data secara matematik atau secara statistik
- *Corrected*: menghilangkan kesalahan dari data
- *Condensed*: meringkas data dalam bentuk yang lebih singkat dan jelas

Sedangkan *knowledge* sebagai informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang, hal itu terjadi ketika informasi tersebut menjadi dasar untuk bertindak, atau ketika informasi tersebut memampukan seseorang atau institusi untuk mengambil tindakan yang berbeda atau lebih efektif dari sebelumnya.

Menurut Hendro Wicaksono, informasi dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang kita bagi, melalui beragam media komunikasi yang ada (*Information is something that we share*). Sedangkan Pengetahuan adalah sesuatu yang masih ada dalam pikiran kita (*Knowledge is something that is still in our mind*).

Kemudian dapat disimpulkan, Informasi adalah Pengetahuan yang dibagi atau dikomunikasikan melalui beragam media yang ada (*Information is shared knowledge*).

Pendapat lain juga mengartikan *knowledge* sebagai *actionable information* atau informasi yang dapat ditindaklanjuti atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menmpuh arah ataupun strategi.

Alur Proses Penciptaan Pengetahuan Information Acquisition (Proses Pengadaan Informasi)

Proses pengadaan informasi adalah proses mengumpulkan beragam informasi dari berbagai sumber yang dianggap relevan dengan interes komunitas pemakai sistem manajemen pengetahuan. Karena itu, proses ini harus dilakukan berdasarkan survei kebutuhan dan interes anggota komunitas yang telah dilakukan terlebih dahulu. Sumber informasi tidak hanya berasal dari Internet, tetapi

juga dari sumber informasi yang didistribusikan dalam bentuk *offline*, seperti CDROM atau DVDROM.

Pada proses pengadaan informasi, ada dua jenis informasi yang dikumpulkan. Pertama *Unstructured Information* (informasi yang tidak terstruktur) dan *Structured Information* (informasi yang terstruktur). *Unstructured Information* adalah informasi yang tidak mendalam tentang suatu topik. Contohnya adalah artikel surat kabar. Sedangkan *Unstructured Information* adalah (sekumpulan) informasi yang mendalam dan detail tentang suatu topik. *Unstructured Information* disimpan dan menjadi bagian penting dalam *Unstructured Knowledge Creation* (Penciptaan Pengetahuan yang Tidak Terstruktur), sedangkan *Structured Information* disimpan dalam sistem *repository* (*digital library*).

Unstructured Knowledge Creation (Penciptaan Pengetahuan Yang Tidak Terstruktur)

Unstructured Knowledge Creation adalah proses pembelajaran komunitas yang cenderung tidak terstruktur. Tidak terstruktur dalam hal pengetahuan yang dihasilkan belum mendalam dan belum fokus pada suatu topik interes tertentu. Tujuan proses ini adalah:

1. Agar anggota komunitas mau, berani dan termotivasi berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*).
2. Agar anggota komunitas terbiasa dengan sistem manajemen pengetahuan yang akan digunakan.

Discussion Forum (Forum Diskusi, Semi-structured Knowledge Creation)

Setelah pustakawan mendapatkan topik interes anggota komunitas, maka tahap berikutnya adalah mengajak anggota komunitas untuk mendiskusikannya secara lebih spesifik dan terstruktur pada *Discussion Forum*. Jika memungkinkan, pustakawan juga bisa mendorong anggota komunitas langsung ke proses *Structured Knowledge Creation* (Penciptaan Pengetahuan Yang Terstruktur). Tapi ini relatif sulit dilakukan karena untuk menghasilkan pengetahuan yang terstruktur relatif butuh waktu dan proses yang tidak sebentar. Yang paling mudah adalah membuat pengetahuan yang tidak terstruktur menjadi lebih terstruktur dalam *Discussion Forum*. Bisa dibilang *Discussion Forum* adalah *Semi-structured Knowledge Creation* (Penciptaan Pengetahuan Yang Semi Terstruktur).

Structured Knowledge Creation (Penciptaan Pengetahuan Yang Terstruktur)

Pada saat proses di *Discussion Forum*, bila dirasa pengetahuan yang tercipta telah cukup detail dan terstruktur, maka pustakawan harus mengarahkan kegiatan pembelajaran pada proses berikutnya, yaitu *Structured Knowledge Creation*. Dalam proses penciptaan pengetahuan, proses ini merupakan proses yang sangat penting. Bisa dianggap puncaknya proses penciptaan pengetahuan. Proses ini merupakan kelanjutan dari proses *Discussion Forum (semi-structured knowledge creation)*. Juga bisa merupakan kelanjutan dari proses *Unstructured Knowledge Creation*, meskipun hal ini jarang terjadi.

Pada proses ini, biasanya kontribusi dari anggota komunitas relatif berkurang. Ini dikarenakan tingkat kesulitannya yang cukup tinggi. Untuk mengatasi masalah ini, pustakawan bisa membantu dengan membuat kerangka struktur pengetahuan dan melakukan kemas-ulang pengetahuan yang didapat dari *Discussion Forum* dan sumber referensi. Tapi anggota komunitas diharapkan sebagai kontributor pengetahuan pada proses ini.

Bisa saja ketika suatu topik interest sudah mencapai proses *Structured Knowledge Creation*, tapi topik tersebut tetap terus didiskusikan ditahap *Discussion Forum*. Jadi bisa juga *Discussion Forum* tempat membahas topik interest dan menghasilkan pengetahuan baru, sedangkan *Structured Knowledge Creation* tempat menyimpan pengetahuan yang sudah disepakati bersama (lihat panah 2 arah antara proses *Discussion Forum* dengan *Structured Knowledge Creation*).

Pengetahuan yang tercipta pada proses ini, selanjutnya disimpan pada sistem repository sehingga bisa menjadi referensi kembali pada proses *Structured Knowledge Creation* (lihat panah 2 arah antara proses *Structured Knowledge Creation* dengan *Digital Library*) maupun *Discussion Forum* (lihat panah 2 arah antara proses *Discussion Forum* dengan *Digital Library*).

Sistem Repository (Digital Library)

Digital Library berfungsi sebagai:

1. Tempat menyimpan *Structured Information* yang dikumpulkan dari berbagai sumber informasi.
2. Sumber referensi bagi proses pembelajaran di *Discussion Forum* dan *Structured Knowledge Creation*.
3. Tempat menyimpan pengetahuan yang dihasilkan pada proses pembelajaran di *Discussion Forum* dan *Structured Knowledge Creation*.

Semua fungsi di atas dilakukan oleh pustakawan. Oleh karena itu, pustakawan sebaiknya punya kemampuan yang cukup dalam hal pencarian, pengolahan dan kemas-ulang informasi, serta kemampuan belajar secara cepat dan kemampuan berkomunikasi.

Konsep Mekanisme Transformasi Pengetahuan dalam Organisasi Pembelajaran

Transformasi pengetahuan ini bergantung dengan mental dan budaya untuk setiap individu sehingga aktualisasi aktivitas di dalam organisasi akan dilandasi pada keyakinan baru sebagai kesepakatan bersama (anggota organisasi bekerja dengan spirit baru). Berdasarkan model mental organisasi yang disepakati bersama inilah mereka kemudian mengaktualisasikan pengetahuannya menjadi strategi, program, sistem/dokumen baru sebagai pedoman kerja seluruh anggota.

Faktor yang penting dalam Implementasi *Knowledge Management*

- a. Manusia
Baik berupa *tacit knowledge* ataupun *explicit knowledge* yang mampu di-sharing/transfer dalam institusi atau organisasi.
- b. *Leadership*
Keberhasilan KM didukung peran pemimpin dalam membangun visi yang kuat dengan menggalang dan mengarahkan partisipasi semua anggota organisasi dalam mewujudkan visinya.
- c. Teknologi
Dukungan infrastruktur yang kuat dalam penyebaran informasi pada orang yang tepat dan waktu yang tepat pula.
- d. Organisasi
Aspek pengaturan yang jelas dalam hal ini termasuk *reward* yang berpartisipasi dalam penyebaran informasi
- e. *Learning*
Kemauan belajar untuk setiap individu sehingga muncul ide-ide, inovasi dan *knowledge* baru, yang menjadi komoditas utama dalam KM.

Hal yang esensial dalam *knowledge management* adalah terbentuknya lingkungan belajar yang kondusif, sehingga para pekerja termotivasi untuk terus belajar, memanfaatkan informasi atau pengetahuan yang disediakan perusahaan, dan menumbuhkan kembangkan pengetahuan individualnya serta pada akhirnya mau berbagi pengetahuan baru yang didapatnya untuk menjadi pengetahuan organisasi, atau dengan kata lain *knowledge management focus* agar manusia

didalamnya produktif untuk menumbuhkembangkan pengetahuan dan mau berbagi pengetahuan yang dimilikinya.

Perkembangan teknologi informasi telah meningkatkan produktivitas penemuan pengetahuan (mempermudah proses pengelolaan pengetahuan) serta mempercepat proses implementasinya, sehingga organisasi untuk menginstitutionalisasi dan mendistribusikan pengetahuan yang berasal dari individu anggota organisasi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangannya.

Sosialisasi dan Promosi

Aplikasi sistem manajemen pengetahuan yang kompleks tidak akan berguna kalau tidak digunakan oleh komunitasnya. Karena itu perlu strategi yang tepat untuk memotivasi anggota komunitas agar menggunakan sistem.

Pertama, sosialisasi. Sosialisasi bisa dilakukan dengan melakukan edukasi kepada komunitas pemakai tentang layanan baru (intranet sistem manajemen pengetahuan) di perpustakaan. Edukasi juga harus disertai dengan pelatihan cara menggunakan sistem intranet.

Kedua, promosi. Promosi sebaiknya berisi manfaat intranet bagi komunitas pemakai perpustakaan. Jaman sekarang, biasanya produk berbasis teknologi akan berhasil bisa dikaitkan dengan gaya hidup modern yang produktif. Karena itu perlu dirumuskan secara tepat bagaimana mempromosikan intranet ini sebagian dari gaya hidup modern di perpustakaan.

Ketiga, *reward* (hadiah). Hadiah merupakan salah satu motivasi orang untuk berbuat sesuatu. Pengelola Perpustakaan sebaiknya perlu mengalokasikan dana untuk menyediakan hadiah bagi pemakai yang paling aktif dan banyak memberikan kontribusi penciptaan pengetahuan di intranet.

Keempat, Evaluasi. Suatu pengembangan sistem dianggap baik, bila secara transparan melibatkan pemakai dalam pengembangannya. Karena itu perlu secara berkala komunitas pemakai diajak berdiskusi mengenai *usability* sistem manajemen pengetahuan yang digunakan. Dari sini, akan didapat masukan-masukan bagi pengembangan sistem lebih lanjut.

Kesimpulan

Baik individu, kelompok ataupun organisasi harus mampu bertahan di era yang penuh ketidakpastian ini. Organisasi pembelajar yang berisi individu pembelajar yang didukung infrastruktur yang kuat mulai dari pengadaan informasi sampai dengan pengetahuan yang terstruktur dalam *digital*

library, untuk selanjutnya disosialisasikan untuk menghasilkan nilai-nilai baru dalam organisasi. Dimana nilai –nilai baru tersebut mengubah cara pandang setiap elemen organisasi untuk melakukan pengembangan ke arah yang lebih baik.

Daftar Pustaka

Abell, Angela dan Nigel Oxbrow, "Computing with Knowledge: The Information Professional in the Knowledge Management Age", Library Association Publication, London, 2001.

American National Standard, "A Guide to the Project Management Body of Knowledge", Project Management Institute, New Jersey, 2004.

Bell, Housel, "Measuring and Managing Knowledge", McGraw-Hill, Singapore, 2001.

Davenport, Thomas H and Prusak, L, "Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know", Harvard Business School Press, Boston, 1998.

Davidson, Carl & Philip Voss, "Knowledge Management : An Introduction to creating Competitive Advantage from intellectual capital", Vision Books, New Delhi, 2003.

Harvard Business School Press, "Harvard Business Review on Knowledge Management", Harvard Business School Press, Harvard, 1998.

<http://www.skyrme.com/>, tanggal 25 November 2007

<http://www.sekitarkita.com>, Wcr_putu KM.Doc, 11 September 2007

<http://www.ebizzasia.com>, 24 Agustus 2007

<http://hendrowicaksono.multiply.com/journal/>, 24 September 2007

Housel, Thomas J and Arthur H.Bell, "Measuring and Managing Knowledge", Mc Graw-Hill International Edition, Boston, 2001.

- Jann Hidajat Tjakraatmadja, Donal Crestofel Lantu, Knowledge Management dalam konteks organisasi pembelajar, SBMITB, 2006
- Jeffery L. Whitten, Lonnie D. Benth, Kevin C. Dittman, Metode Desain dan Analisis Sistem, 2005.
- Kling, Rob, "Learning about Information Technology and Social Change: the Contribution of Social Informatics", The Information Society, Vol.16, No.3, pp 217-232, 2000.
- Lendy Widayana, "Knowledge Management: Meningkatkan Daya Saing Bisnis", Bayumedia Publishing, 2005.
- Malhotra, Yogesh, "From Information Management to Knowledge Management: Beyond the 'Hi-Tech Hidebound' Systems" dalam K. Srinantiah dan MED Koenig (ed), "Knowledge Management for the Information Professional", Medford, Information Today, Inc. pp:37-61, New York, 2000.
- Munteanu Igor, Ionita Veaceslav IONITA, *The Management of Knowledge*, Cartier, 2003.
- Natarajan, Ganesh, "Knowledge Management: Enabling Business Growth" McGraw Hill, New York, 1999.
- Nonaka, Ikujiro and Takeuchi, Hirotaka, "The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation", Oxford University Press, Oxford, 1995.
- Paul L. Tobing, Konsep Knowledge Management, Konsep, Arsitektur dan Implementasi, Graha Ilmu, 2007.
- Setiarso, Bambang, "Knowledge Sharing in Organizations: models and mechanism", Special Library Conference May 15-17, 2005. p 14, Kuala Lumpur, 2005.
- _____, "Strategi Pengelolaan Knowledge untuk Meningkatkan Daya Saing UKM". *Proceeding Seminar Ilmiah Nasional PESAT 2005*, Universitas Guna Darma, Jakarta, 2005.
- Subagyo, H, "Metodologi Pengukuran Peranan Forum Diskusi dalam Proses Berbagi Knowledge; Kasus Intra PDII-LIPI", Diklat Peneliti Tingkat I, Jakarta, 2006.
- Tiwana, Amrit, "Knowledge Management Toolkit", Prentice Hall, New Jersey, 2002.
- Tjaraamadja, Jaan Hidayat, "Knowledge Management dalam Konteks Organisasi Pembelajaran", 2006.