

KONSEP PENERAPAN MANAJEMEN PENGETAHUAN DI LINGKUNGAN POLMAN BANDUNG

Yuliadi Erdani, M. Nurdin, A.B. Setiawan

Politeknik Manufaktur Negeri (Polman) Bandung
Jl Kanayakan 21 – Dago, Bandung – 40135 INDONESIA
Phone/Fax : 022-2500241/2649
Email: yul_erdani@yahoo.com

Abstrak

Pengetahuan yang dimiliki para dosen dan staf Polman Bandung merupakan intangible asset yang harus senantiasa dipelihara dan dikelola. Terlebih lagi pengetahuan yang dimiliki para dosen dan staf yang sudah lama bekerja, dimana mereka telah memiliki segudang pengalaman dan pengetahuan merupakan aset yang sangat berharga bagi Polman Bandung. Memahami akan berharganya aset pengetahuan tersebut, maka pengelolaan pengetahuan tersebut merupakan suatu tuntutan kebutuhan Polman Bandung dalam memelihara aset-asetnya. Tujuannya penerapan manajemen pengetahuan ini yaitu untuk menghindari defisit pengetahuan apabila terjadi kehilangan dosen atau staf dan meningkatkan kompetensi para dosen dan staf Polman Bandung melalui penyediaan sumber pengetahuan yang terorganisir. Selain itu konsep ini mudah-mudahan dapat digunakan atau dikembangkan oleh institusi lainnya yang memiliki situasi dan kondisi lingkungan yang mirip.

Makalah ini secara garis besar membahas tentang konsep penerapan manajemen pengetahuan di Polman Bandung. Pengetahuan yang akan dikelola difokuskan kepada pengetahuan eksplisit. Meskipun berbagai metoda baku sudah tersedia, namun pada implementasinya harus memperhatikan situasi dan kondisi di lingkungan yang akan diterapkan, karena terkadang antara satu lingkungan dengan lingkungan lain dapat terjadi perbedaan, sehingga penerapan manajemen pengetahuan dapat efektif dan optimal. Dengan mengambil pendekatan melalui taxonomi pengetahuan (knowledge taxonomy) maka dirancang konsep pengelolaan pengetahuan dosen dan staf Polman Bandung yang sesuai dengan situasi, kondisi dan kebutuhan. Hasil rancangan menunjukkan suatu konsep yang robust, komprehensif dan dapat diimplementasikan.

Kata kunci: teknologi informasi dan komunikasi, manajemen bisnis, manajemen pengetahuan

1. Pendahuluan

Knowledge management (KM) atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah manajemen pengetahuan (MP) merupakan salah satu disiplin ilmu yang berfungsi untuk mengelola aset-aset suatu organisasi dalam bentuk pengetahuan. Menurut (Jennex, 2005a) manajemen pengetahuan merupakan topik yang hangat dan banyak dibicarakan dikalangan komunitas bisnis. Manajemen pengetahuan sangat diperlukan oleh suatu organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi para stafnya. Pada dasarnya setiap pekerjaan dapat belajar dari pengalaman-pengalaman terdahulu, oleh karena itu melalui manajemen pengetahuan, pengalaman-pengalaman terdahulu berupa pengetahuan dapat dikelola dengan baik. Selain daripada itu, melalui manajemen pengetahuan, ketergantungan suatu organisasi terhadap individu-individu dapat berkurang.

Menurut (Nonaka, 1995) keberhasilan perusahaan-perusahaan Jepang dalam mengelola bisnisnya dikarenakan kepedulian perusahaan-perusahaan tersebut terhadap pengelolaan pengetahuan

perusahaan. Pengetahuan yang dikelola tersebut menghasilkan inovasi teknis, kompetensi baru, produk baru, jasa baru dan peningkatan kinerja perusahaan sehingga meningkatkan daya saing perusahaan. Don Tapscott (1995) menyampaikan analisisnya, bahwa saat ini dunia sedang memasuki suatu era ekonomi baru, yaitu “ekonomi digital” yang membedakan dengan ekonomi lama. Dalam ekonomi lama, informasi yang diolah berbentuk fisik, sementara dalam ekonomi digital, seluruh informasi yang diolah berbentuk digital. (Jennex, 2005b) menjelaskan dalam makalahnya bahwa manajemen pengetahuan dapat meningkatkan produktivitas rekayasa dan produktivitas organisasi dari suatu perusahaan.

Mengingat pentingnya manajemen pengetahuan untuk diterapkan di suatu organisasi atau perusahaan, termasuk di Polman Bandung, maka perlu dibuat suatu konsep penerapan manajemen pengetahuan terlebih dahulu. Meskipun berbagai metoda baku sudah tersedia, namun pada implementasinya harus memperhatikan situasi dan kondisi di lingkungan yang akan diterapkan, karena terkadang antara satu lingkungan dengan lingkungan lain dapat terjadi perbedaan, sehingga penerapan manajemen pengetahuan dapat efektif dan optimal.

Makalah ini membahas tentang konsep penerapan manajemen pengetahuan di Polman Bandung. Fokus pengetahuan yang dibahas di dalam konsep ini lebih ditujukan kepada pengetahuan eksplisit, namun demikian pada makalah ini ditunjukkan pula solusi dalam bentuk pengantar untuk pengelolaan pengetahuan tacit. Pendekatan yang digunakan terlebih dahulu diarahkan kepada konsep taxonomi pengetahuan.

2. Metodologi

Sebelum membuat suatu konsep penerapan manajemen pengetahuan, beberapa terminologi yang berkaitan dengan manajemen pengetahuan yaitu data, informasi dan pengetahuan perlu diulas terlebih dahulu. Data merupakan fakta dari suatu kejadian. (Applehan, 2000) menyatakan bahwa data di dapat dari pengukuran. Berdasarkan (AKRI, 2004) data adalah suatu nilai dari atribut yang dapat diobservasi, diukur dan dikalkulasi. Wujud data dapat berupa angka, simbol, huruf, dll. Informasi secara umum merupakan data yang telah diperkaya dengan komitmen dan interpretasi konseptual. Dengan kata lain informasi adalah data yang sudah diolah sehingga memiliki arti dan makna yang lebih mudah dipahami oleh manusia. Pengetahuan berisi abstraksi konseptual yang lebih tinggi daripada informasi. (Applehan, 2000) menyatakan bahwa pengetahuan berisi kemampuan untuk mengubah data dan informasi menjadi suatu aksi yang efektif. Sementara (Davenport, 1998) menyatakan bahwa pengetahuan berisi suatu pengalaman, nilai, informasi kontekstual dan pandangan pakar yang dapat mengevaluasi dan menghantarkan kepada pembentukan informasi dan pengalaman baru.

Selanjutnya untuk memahami lebih lanjut terminologi pengetahuan, maka diulas dua kategori pengetahuan yang berkaitan dengan makalah ini, yaitu pengetahuan tacit dan pengetahuan eksplisit. Kedua kategori tersebut dapat dikatakan juga merupakan taxonomi pengetahuan (Nonaka, 1994). Variasi lainnya dari taxonomi pengetahuan dikembangkan oleh (Alavi, 2001) dan (Jennex, 2005a).

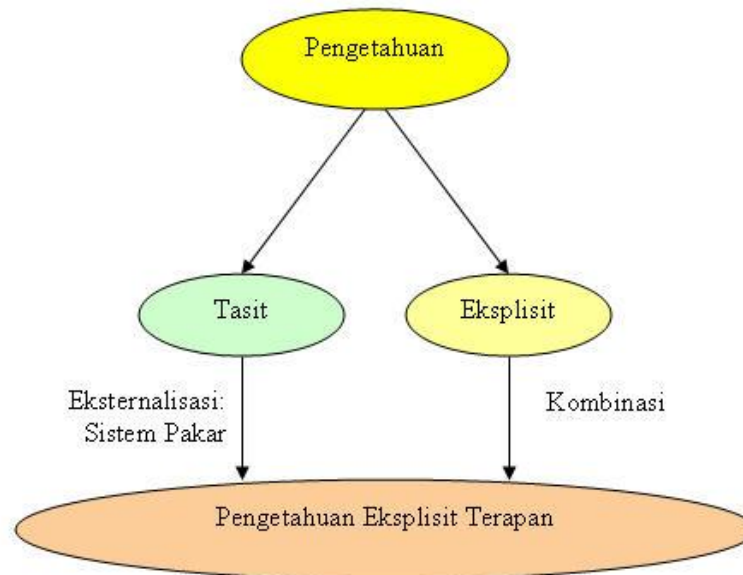
Pengetahuan tacit adalah pengetahuan yang tersimpan secara natural dan masih sulit untuk diformulasikan ke dalam format-format tertentu. Pengetahuan tersebut masih tersimpan dalam pikiran manusia dalam bentuk gagasan, persepsi, cara berfikir, kepakaran, keterampilan, dll. (Nonaka 1995), mendefinisikan pengetahuan tacit adalah bersifat personal, konteksnya khusus, dan sulit diformalkan serta dikomunikasikan. (Chun Wei Choo, 1998) sependapat bahwa pengetahuan tacit adalah pengetahuan yang implicit, sulit disampaikan karena diekspresikan melalui tindakan yang berdasarkan keahlian (skill) dan tidak dapat diringkas menjadi aturan atau resep.

Pengetahuan eksplisit adalah pengetahuan yang sudah disusun secara sistematis, dapat ditransfer dengan format tertentu yang dipahami manusia atau mesin, terdokumentasi, tersimpan, mudah diperbanyak, dll, seperti buku-buku, dikta-diktat kuliah, prosiding, jurnal, dll. (Nonaka, 1995), mengatakan bahwa pengetahuan eksplisit ini dapat diekspresikan secara formal dengan menggunakan suatu sistem simbol-

simbol, dan dapat dengan mudah dikomunikasikan atau disebar luaskan. Pengetahuan eksplisit ini mungkin berbasis obyek, atau peraturan (kata-kata, angka, rumus-rumus) atau obyek fisik (berupa peralatan, dokumen-dokumen, serta model-model).

Selanjutnya kita tinjau lebih jauh lagi mengenai pengertian manajemen pengetahuan. Menurut (Malhotra, 1998), manajemen pengetahuan adalah proses pencuplikan pengetahuan di dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi. (Jannex, 2005a) menyatakan bahwa pelaksanaan aplikasi pengetahuan yang selektif dari berbagai pengalaman pengambilan keputusan untuk menghasilkan aktivitas pengambilan keputusan di kemudian hari agar didapat perbaikan organisasi secara efektif. (Applehan, 2000) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan adalah menyampaikan data dan informasi yang diperlukan oleh seseorang untuk melakukan pekerjaannya secara efektif.

Menurut (Nonaka, 1995), ada empat model penciptaan pengetahuan melalui interaksi antara pengetahuan tacit dan eksplisit, yaitu: (1) Dari pengetahuan tacit ke pengetahuan tacit, yang disebut juga sebagai sosialisasi; (2) dari pengetahuan tacit ke eksplisit yang disebut juga sebagai eksternalisasi; (3) dari pengetahuan eksplisit ke eksplisit yang disebut sebagai kombinasi. (4) dari pengetahuan eksplisit menjadi tacit kembali yang disebut sebagai internalisasi. Berdasarkan taxonomi pengetahuan dan konsep (Nonaka, 1995) tersebut, maka disusun suatu langkah penerapan yang sesuai dengan kondisi di Polman Bandung, seperti terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Konsep penerapan manajemen pengetahuan

Pertama-tama dilakukan proses seleksi, proses yaitu untuk menentukan pengetahuan apa saja yang akan dikelola, baik tacit maupun eksplisit. Sebagai parameter untuk proses seleksi ini, diantaranya pembagian fungsi bagian organisasi dalam bentuk penarik (puller), inti (core) dan penunjang (support). Parameter lainnya adalah kompetensi, kepakaran, dll. Tahap kedua adalah mengklasifikasikan sesuai dengan taxonomi pengetahuan yaitu ke dalam pengetahuan tacit dan eksplisit. Mengingat bahwa pengetahuan tacit cukup sulit untuk diolah, maka aktivitas pada bagian ini difokuskan kepada eksternalisasi dalam bentuk transfer kepakaran staf ke dalam sistem pakar. Untuk pengetahuan eksplisit dilakukan proses kombinasi.

Implementasi pengetahuan eksplisit terapan yang sesuai untuk direalisasikan dapat berwujud dalam berbagai bentuk, baik media cetak maupun media elektronik seperti: diktat kuliah, modul praktikum, blog staf, software, data video dan audio, teaching aid visual, dll. Selain itu, untuk memfasilitasi pengetahuan digital, dimana kedepannya pengetahuan dalam wujud ini akan berkembang dengan signifikan, maka pengetahuan ekplisit terapan ini dapat dibuat dalam bentuk aplikasi software berbasis web. Hal-hal lain yang harus diperhatikan untuk implementasi konsep yang dikembangkan ini adalah kemudahan dan efektivitas akses, fasilitas pencarian dan kehandalan penyimpanan pengetahuan.

3. Hasil dan Pembahasan

Proses seleksi pada tahap pertama dapat menghasilkan pengetahuan yang relevan atau sesuai dengan kebutuhan sehingga redundansi pengetahuan dapat dihindari. Dengan efektivitas dan efisiensi aktivitas pengumpulan pengetahuan dapat dihindarkan.

Klasifikasi pengetahuan berdasarkan taxonomi pengetahuan (tasit dan eksplisit) dapat mempermudah proses pengklasifikasian pengetahuan sehingga tidak akan terjadi campur aduk antara pengetahuan yang berbeda klasifikasi dan membantu menentukan prioritas (setting priority) mengenai pengetahuan yang akan dikelola.

Eksternalisasi merupakan proses penciptaan pengetahuan tacit menjadi eksplisit, melalui penterjemahan kedalam model atau desain melalui kiasan (metaphor), menyamakan/ibarat (analogy), konsep, hipotesa. Melalui sistem pakar, pengetahuan tasit dari manusia pakar diharapkan dapat diubah ke dalam pengetahuan eksplisit berbasis komputer tanpa mengubah esensi dan konten pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pakar. Sesuai dengan pengertiannya, Sistem pakar merupakan program komputer yang memanipulasi pengetahuan yang sudah dikodifikasi untuk menyelesaikan masalah di dalam domain tertentu, dimana masalah tersebut biasanya hanya dapat diselesaikan oleh manusia yang memiliki kepakaran di bidangnya (*human expert*) (Copeland, 1993). Beberapa pendekatan metode yang memungkinkan untuk diterapkan adalah dengan interview terhadap manusia pakar, belajar melalui ucapan dan observasi. Demikianpun dengan teknik yang memungkinkan untuk digunakan adalah dengan cara sesi ad hoc, e-learning, belajar sejarah dan pemahaman raod map.

Kombinasi ini merupakan proses mensistematisasikan konsep kedalam sistem. Cara Konversi pengetahuan ini dilakukan dengan cara mengkombinasikan pengetahuan melalui sarana seperti dokumen, rapat-rapat, komunikasi melalui jaringan komputer, dan pembicaraan telepon. Rekonfigurasi ulang terhadap informasi yang ada dilakukan dengan cara mensorting atau menambah, mengkombinasikan, mengkategorikan dari pengetahuan yang bersifat eksplisit (seperti yang dilakukan oleh database komputer), yang kemudian dapat menghasilkan pengetahuan baru. Penciptaan pengetahuan dapat juga dilakukan dengan cara melalui pendidikan formal, misalnya mengambil bentuk Magister Manajemen (Budiarto, 2006).

Dalam konteks bisnis, kombinasi dari cara mengkonversi pengetahuan ini paling seringkali dilihat, ketika seorang manager menengah memerinci (break down) dan mengoperasionalkan visi, konsep bisnis, atau konsep-konsep produk. Manajemen menengah memainkan peran yang penting dalam menciptakan konsep baru, melalui jaringan informasi yang telah terkodifikasi. Komunikasi tersebut dilakukan dengan cara menggunakan jaringan komputer dengan menggunakan database dalam skala besar, dan proses komunikasi tersebut merupakan konversi pengetahuan (Budiarto, 2006).

Pengetahuan eksplisit terapan adalah produk keseluruhan yang yang dihasilkan dari penerapan manajemen pengetahuan ini. Pengetahuan ini merupakan pengetahuan yang dapat mendukung kegiatan operasi sehari-hari, dapat membantu untuk belajar dari pengalaman dan menunjang untuk membuat keputusan saat ini dan masa mendatang.

4. Kesimpulan

Memperhatikan konsep yang dikembangkan untuk kegiatan penerapan manajemen pengetahuan ini, dapat dikatakan bahwa konsep yang dikembangkan sudah sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. Klasifikasi pengetahuan berdasarkan taxonominya dan transfer dari pengetahuan tacit dan eksplisit ke dalam pengetahuan eksplisit terapan akan memudahkan proses penyimpanan, pencarian informasi dan pengelolaan pengetahuan.

Penerapan manajemen pengetahuan di Polman Bandung diharapkan dapat mengantisipasi kehilangan pengetahuan atau defisit pengetahuan karena kehilangan stafnya, dapat mengurangi ketergantungan terhadap stafnya dalam pengetahuan, dapat meningkatkan kompetensi dan kepakaran organisasi serta mampu untuk bekerja secara kemitraan diantara staf.

5. Daftar Pustaka

- AKRI, 2004. Applied Knowledge Research Institute, What is Knowledge, 2004. <http://www.akri.org/museum/what.htm>
- Alavi, M., & Leidner, D. E., 2001. Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.
- Applehan W., Globe, A., Laugero G., 2000. "Managing Knowledge – a Practical Web-based Approach", Addison Wesley, New York.
- Budiarto Subroto, "Penciptaan Pengetahuan dalam Pasar Relasional", Seminar Nasional Knowledge Management, Universitas Widyatama, Bandung, 2006. ISBN 979-15120-0-0
- Chun Wei Choo. 1998. *The Knowing Organization : How Organization Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge, and Make Decision*, Oxford University, New York.
- Copeland, Jack, 1993, "Artificial Intelligence, A Philosophical Introduction". Blackwell Publisher, Oxford UK, ISBN 0-631-18384-1
- Don Tapscott. 1995. *the Digital Economy Promise and Peril in The Age of Networked Intelligence*, McGraw Hill, New York
- Jennex, M. E., 2005a. "What is KM?" *International Journal of Knowledge Management*, 1(4), i-iv.
- Jennex, M. E., 2005b. "Case Studies in Knowledge Management", Idea Group Publishing, ISBN 1-59140-353-7
- Malhotra, Y., 1998. "Knowledge management for the new world of business", retrieved October 4, 2006 from www.brint.com/km/whatis.htm.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.
- Nonaka, Ikujiro and Hirotaka Takeuchi. 1995. "The Knowledge Creating Company-How Japanese Companies Create The Dynamic of Innovation", Oxford University Press.
- Davenport, Thomas H and Prusak, L. 1998. *Working Knowledge; How Organization Manage What They Know*, Harvard Business School Press, Boston