

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini, akan dijelaskan pengertian tentang knowledge management, manfaat, komponen, langkah pengembangan, masalah yang dapat muncul, dan bagaimana cara memonitornya.

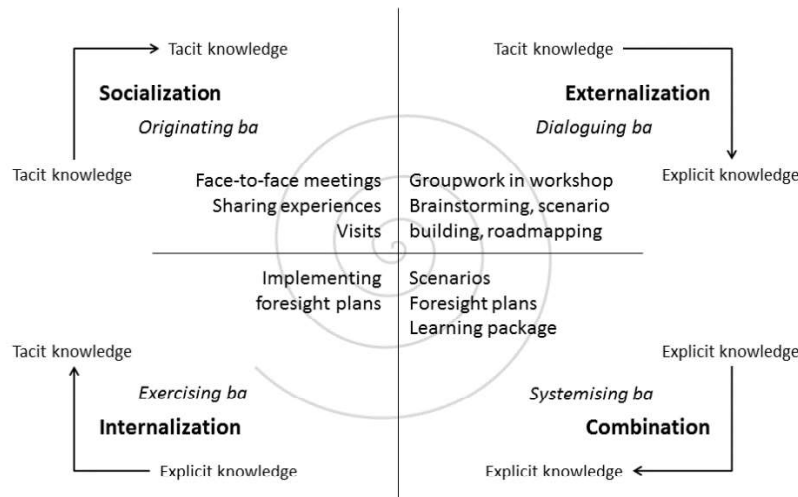
II.1. *Knowledge Management*

Knowledge management yaitu proses yang berkelanjutan, mencari nilai dan menggunakannya untuk informasi yang masih belum dikelola dan dibagi ke seluruh batas-batas organisasi (Bonner,2000). “Knowledge management adalah proses formal, mengarah pada proses menentukan informasi apa yang dimiliki perusahaan yang bisa menguntungkan orang lain dalam perusahaan dan kemudian merencanakan bagaimana cara untuk membuatnya mudah didapatkan” (Liss, 1999, hal.1). Sedangkan Groff dan Jones (2003:2) mengatakan “knowledge management is taken as tools, techniques and strategies to retail, analize, organize, improve and share business expertise.” Manajemen pengetahuan adalah alat, teknik, strategi untuk menyimpan, menganalisis, mengorganisir, meningkatkan dan membagikan pengalaman bisnis.

Definisi yang lain menyebutkan, “Knowledge management is the formalization of and access to experience, knowledge and expertise that create new capabilities, enable superior performance, encourage innovation and enhance customer value” (Beckman, 1997 dalam Liebowitz, 1999). Dalam pandangan ini manajemen pengetahuan adalah formalisasi akses pengalaman, pengetahuan yang dapat menciptakan kapabilitas baru, kinerja yang superior, meningkatkan inovasi dan nilai pelanggan. Dan Macintosh dalam Halawi et all (1996) menyatakan “knowledge management involve the identification and alysis of available and require knowledge and the subsequence planning and control of actions to develop knowledge assets so as to fulfil organization objectives”. Manajemen pengetahuan melibatkan identifikasi dan analisis pengetahuan yang tersedia dan dibutuhkan yang digunakan untuk perencanaan dan pengawasan tindakan untuk meningkatkan kekayaan intelektual guna mencapai tujuan organisasi.

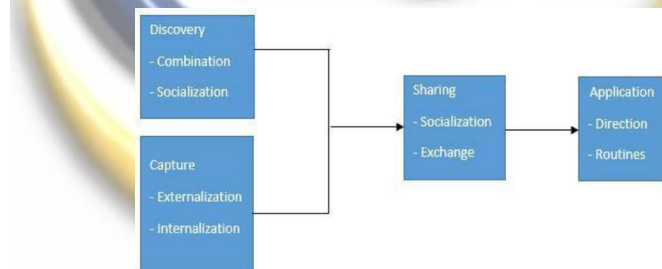
Model SECI adalah model konseptual terkenal yang pertama kali diusulkan oleh Nonaka (1991 dan dikembangkan oleh Nonaka dan Takeuchi, 1995). Ini menjelaskan

bagaimana pengetahuan eksplisit dan diam-diam dihasilkan, ditransfer, dan diciptakan kembali dalam organisasi.



Gambar II-1. Model SECI

Mengingat literatur yang terdapat pada (Grover dan Davenport, 2001; Nonaka, 1991), knowledge management dapat direpresentasikan secara generik menjadi empat aktivitas cyclic: knowledge creation, knowledge codification, knowledge transfer, and knowledge application. Siklus knowledge management ditunjukkan pada Gambar



Gambar II-2. Proses knowledge management (Becerra Fernandez & Sabherwal, 2010)

Masing-masing proses dari knowledge management tersebut dijelaskan dalam poin-poin berikut:

1. Knowledge discovery

Knowledge discovery merupakan pengembangan explicit dan tacit knowledge dari data atau informasi, maupun dari sintesa pengetahuan sebelumnya (Becerra Fernandez dan Sabherwal, 2010). Contoh combination adalah mempelajari bagaimana caranya menggunakan aplikasi mobile DoYouCare dan contoh socialization adalah terdapat suatu

kumpulan pengguna aplikasi DoYouCare dan membicarakan mengenai perkembangan yang, lebih baik dalam pembuatan aplikasi tersebut (Tiwana, 2003).

2. Knowledge capture

Knowledge capture merupakan proses pemanggilan explicit dan tacit knowledge yang berada pada orang, artefak atau entitas organisasi (Becerra Fernandez & Sabherwal, 2010). Contoh dari externalization adalah seorang dokter yang menjelaskan bagaimana suatu masalah dipecahkan dan contoh internalization adalah mempelajari suatu bahan pada forum diskusi (Tiwana, 2003).

3. Knowledge sharing

Knowledge sharing merupakan proses mengkomunikasikan explicit dan tacit knowledge terhadap antara satu individu dengan individu lainnya (Becerra Fernandez dan Sabherwal, 2010). Penerapan yang dilakukan oleh penulis terhadap aplikasi yang dibuat adalah dengan adanya fitur forum diskusi, tujuannya adalah agar user dapat berkomunikasi satu sama lain layaknya dalam suatu grup. Selain itu sharing bisa memanfaatkan bahan-bahan seperti file yang dibagikan atau gambar yang dilampirkan.

4. Knowledge application

Knowledge application merupakan suatu pengaplikasian knowledge yang tergantung dari ketersediaan knowledge, proses dari knowledge discovery, capture, dan sharing. Contoh direction adalah dalam sebuah forum terdapat seseorang yang mengajukan statement atau bertanya pada grup (dimana terdapat kemungkinan jawaban benar atau salah). Selanjutnya, contoh dari routines adalah sistem enterprise yang dikodifikasi dengan routines, dimana hal tersebut mendeskripsikan proses bisnis dalam segmen industri (Becerra Fernandez dan Sabherwal, 2010).