

Knowledge Management: Konsep dan Metodologi

Suparto Darudiato, Kevin Setiawan

Jurusan Sistem Informasi, School of Information System, Universitas Bina Nusantara, Jakarta, Indonesia
supartod@binus.edu, mail.kevins@yahoo.com

Diterima 1 Mei 2013

Disetujui 31 Mei 2013

Abstrak—Informasi dan pengetahuan pada saat ini sangat berharga. Dengan persaingan yang sangat tinggi, sangatlah sulit bagi perusahaan untuk menjaga pengetahuan yang dimiliki karyawan terkait dengan pengetahuan si karyawan itu sendiri dan pengetahuan tentang perusahaan. Pengetahuan setiap individu didalam organisasi atau perusahaan tentunya berbeda – beda sehingga menyebabkan pengetahuan itu tidak berkembang secara merata didalam lingkungannya. Sehingga, *Knowledge Management* menjadi salah satu solusi untuk membantu pengolahan pengetahuan, sehingga seorang individu didalam organisasi atau perusahaan dapat memiliki pengetahuan yang sama, kemudian dengan pengetahuan yang sama itu dapat membantu mengembangkan sebuah organisasi atau pun perusahaan.

Kata kunci—pengetahuan, knowledge management, organisasi, perusahaan

I. PENDAHULUAN

Dalam mengikuti pertumbuhan suatu informasi, tentu tidak hanya langsung menerapkannya tetapi harus melalui adanya suatu proses pengolahan serta pemanfaatan dari informasi yang ada. Agar sebuah informasi menjadi sesuatu yang bernilai, kemudian tumbuh menjadi sebuah pengetahuan didalam organisasi atau perusahaan, maka dibutuhkannya suatu sistem atau konsep yang dikenal dengan *Knowledge Management* (KM). Melalui konsep ini, dapat membantu sebuah organisasi ataupun perusahaan agar tidak perlu mengeluarkan hal yang lebih untuk menghadapi suatu tingkat persaingan dengan kompetitornya serta menciptakan suatu inovasi baru untuk produk atau jasa yang dimiliki.

Dengan semakin banyak organisasi serta perusahaan yang mulai bermunculan, tingkat persaingan serta perebutan *Human resource* pun cukup tinggi, untuk itu penerapan KM dapat menjadi salah satu solusi untuk menghadapinya. KM memiliki banyak pembahasan didalamnya, tetapi dalam penulisan ini hanya akan dibahas tentang bagaimana konsep yang diperlukan untuk membangun sebuah KM serta tools yang dapat membantu dalam penerapannya.

II. PEMBAHASAN

Sebuah KM pada umumnya dikenal sebagai pengolahan suatu pengetahuan. Seperti yang diungkapkan oleh [1] pengetahuan merupakan campuran dari pengalaman, nilai, informasi kontekstual dan pandangan pakar yang memberikan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dengan informasi. Pengetahuan ini pun selain memiliki suatu nilai juga terdapat suatu tingkatan dimana menurut pandangan [2] terdapat sebuah hirarki pengetahuan, yang dimulai dari data kemudian informasi dan menjadi pengetahuan serta hirarki tersebut dilengkapi dengan keahlian dan kapabilitas Organisasi.

Pengetahuan yang seperti diatas ini yang selanjutnya diolah kedalam sebuah KM, dimana KM ini sendiri juga memiliki beberapa komponen dalam penerapannya, seperti yang disampaikan oleh [3], KM dapat dipandang sebagai tiga tingkat : teknik, teknologi dan sistem yang mendorong penagihan, organisasi, akses saling berbagi dan penggunaan tempat kerja dan pengetahuan perusahaan. Perusahaan yang dapat menghasilkan pengetahuan menggunakan dua jenis pengetahuan, yaitu : *Tacit Knowledge* dan *Explicit Knowledge*

Dari beberapa pendapat mengenai KM, [4] memiliki pandangan tersendiri akan KM sebagai suatu keahlian yang dimiliki oleh suatu organisasi berdasarkan dua sisi, yaitu secara operasional dan strategis. KM secara operasional artinya manajemen pengetahuan merupakan aktifitas perusahaan atau organisasi dimana terhadai pengembangan dan pemanfaatan pengetahuan, sedangkan KM secara strategis artinya manajemen pengetahuan merupakan langkah untuk memantapkan setiap organisasi atau perusahaan sebagai perusahaan yang berbasis pengetahuan.

Pada perkembangan teknologi dan informasi, pengetahuan memiliki peran penting didalam penerapannya untuk membantu mengembangkan

suatu proses bisnis. Pengetahuan – pengetahuan ini berasal dari pengolahan suatu data serta informasi – informasi yang didapatkan dari dalam perusahaan ataupun luar perusahaan. Dengan pengetahuan yang terus dikumpulkan dan dimanfaatkan, membuat suatu organisasi atau perusahaan mampu dalam menghadapi persaingan dari tiap kompetitor nya.

KM terbentuk dari suatu pengetahuan, dimana pengetahuan terbagi menjadi tiga jenis, yaitu :

1. *Tacit Knowledge*

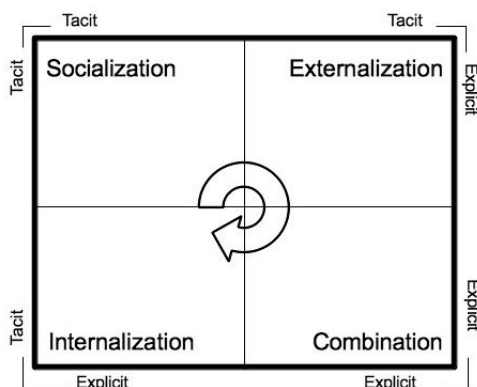
Merupakan suatu pengetahuan yang tidak mudah digambarkan dan dibagikan, Pengetahuan ini berupa suatu pengalaman dan keahlian yang dimiliki oleh masing – masing individu dimana pengetahuan tersebut belum terdokumentasikan, pengetahuan ini didapatkan atau berkembang melalui interaksi dan komunikasi dengan orang lain.

2. *Explicit Knowledge*

Merupakan suatu pengetahuan yang telah berhasil terdokumentasikan, yang memiliki suatu sifat struktural, sistematis dan mudah untuk dikomunikasikan dan dibagikan kepada orang lain. Pengetahuan ini dapat berupa : buku, jurnal, karya ilmiah, referensi atau lainnya. Pengetahuan ini didapatkan dan berkembang dari isi dan informasi yang ada didalamnya.

3. *Potential Knowledge*

Merupakan suatu pengetahuan yang digunakan untuk melakukan suatu analisis data dan mengubah data menjadi sebuah pengetahuan. Pengetahuan ini didapatkan dan berkembang dari hasil analisis terhadap data yang ada.



Gambar 1. SECI Model ^[5]

Seperti yang dilihat pada gambar 1, terdapat dua tipe pengetahuan yang tergambar dalam bentuk matrix. Dari gambar 1 tersebut, terlihat dimana kedua tipe

tersebut dapat di konversi dari satu ke yang lainnya, dan sebaliknya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh [5] bahwa diperlukannya sebuah model konseptual yang diperlukan untuk meningkatkan basis pengetahuan. Model ini dikenal dengan SECI Model, berikut penjelasan untuk konversi tersebut :

1. *Socialization*

Merupakan proses mentransfer pengalaman yang dimiliki oleh seseorang kepada orang lain untuk menghasilkan suatu *tacit knowledge*. Proses ini dilakukan dengan pertemuan secara langsung atau tatap muka Selain itu pengetahuan ini didapatkan dari suatu hal yang dilakukan secara bersama, seperti : rapat, diskusi, dll.

2. *Externalization*

Merupakan suatu proses untuk mengartikulasikan *tacit knowledge* ke dalam suatu bentuk menjadi eksplisit, seperti : Forum, buku, notulen, laporan, dan sebagainya.

3. *Combination*

Merupakan suatu proses yang menggabungkan beberapa *explicit knowledge* yang berbeda untuk dibuat menjadi suatu *explicit knowledge* yang baru, melalui analisis, pengelompokkan, dan penyusunan kembali.

4. *Internalization*

Merupakan proses yang melakukan suatu ekstrak dari *explicit knowledge* yang ada menjadi suatu *tacit knowledge*.

A. Manfaat dan Goals dari *Knowledge Management*

Dalam penerapan suatu KM di suatu organisasi atau perusahaan, dapat membantu terciptanya sebuah proses bisnis yang lebih baik dalam berjalannya sistem. Berikut beberapa manfaat yang dapat diterima dengan adanya penerapan KM, seperti :

1. Penghematan waktu dan biaya

KM yang diterapkan, dapat membuat organisasi atau perusahaan mengeluarkan waktu atau pun biaya untuk mencari pengetahuan yang sama, setiap terjadinya suatu perubahan SDM didalamnya.

2. Peningkatan aset pengetahuan

KM yang telah diterapkan, dapat membantu tiap individu didalam organisasi atau perusahaan tidak perlu mempelajari ulang dari awal lagi, tetapi dengan KM ini mereka dapat mempelajari nya dengan cepat, sehingga mampu meningkatkan kompetensi dari tiap – tiap individu.

3. Meningkatkan pengambilan keputusan.

Dengan adanya KM, individu didalamnya dapat mendapatkan informasi-informasi atau laporan sebelumnya pada organisasi atau perusahaan, sehingga tidak terjadi suatu keputusan yang salah pada kondisi yang sama.

4. Meningkatkan efisiensi proses dan cara kerja.

KM dapat membantu organisasi atau perusahaan dalam mengevaluasi kinerjanya dari periode-periode sebelumnya, sehingga kedepannya dapat diperbaiki dan dikembangkan.

5. Meningkatkan kemampuan dalam berinovasi terhadap produk dan jasa

Melalui KM, organisasi atau perusahaan dapat melakukan analisa dari pengetahuan yang telah dikumpulkan, sehingga dapat mengembangkan tiap produk dan jasa didalamnya.

Dari manfaat yang disebutkan diatas, KM memiliki goals dalam penerapannya disuatu organisasi atau perusahaan, berupa :

1. *To Capture Knowledge*

Tujuan ini dapat dicapai dengan membuat suatu repositori *Knowledge Management*. Dimana repository ini terdiri dari dokumen yang terstruktur dengan pengetahuan yang terdapat di dalamnya, seperti : laporan, artikel, dan sebagainya. Yang disimpan dan dapat digunakan dengan mudah di kemudian hari.

2. *To Improve Knowledge Access*

Untuk memudahkan proses pertukaran pengetahuan antara tiap individu ke individu dan individu ke organisasi.

3. *To Enhance the Knowledge Environment*

Untuk meningkatkan pemanfaatan pengetahuan pada lingkungan, dapat dilakukan dengan cara secara aktif memfasilitasi serta memberikan penghargaan kepada tiap individu yang memanfaatkan dan mengembangkan pengetahuannya.

4. *To Manage Knowledge as an Asset*

Meningkatkan aset berupa pengetahuan sebagai suatu investasi, dapat menghasilkan pendapatan baru serta untuk mengurangi biaya yang ada didalam organisasi atau perusahaan.

B. Komponen *Knowledge Management*

Suatu KM, memiliki manfaat yang positif bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam penerapannya, seperti untuk meningkatkan nilai organisasi atau perusahaan. Tetapi didalam

penerapannya terdapat beberapa komponen dari KM yang harus diperhatikan, seperti yang dapat dilihat pada gambar 2.

Dari gambar 2, dapat dilihat bahwa suatu KM memiliki tiga komponen, di mana menurut ^[6] tiap komponen ini memiliki peran dan persentase yang berbeda. Berikut 3 komponen pada KM, yaitu :

1. *People*

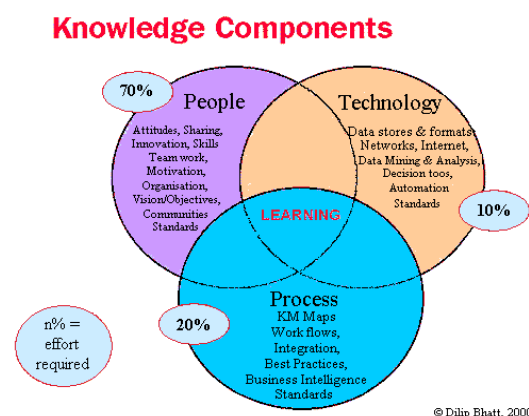
Suatu KM yang berhasil didalam penerapannya harus didukung dengan ketersediaan resource individu yang memiliki kompetensi didalamnya. Individu – individu ini yang memiliki peranan penting dalam KM, Oleh karena itu hal utama yang perlu dikembangkan adalah kompetensi masing – masing individu yang ada didalam organisasi atau perusahaan seperti halnya yang disampaikan oleh ^[7] dan selanjutnya tiap-tiap individu ini dipastikan mengetahui dengan jelas peran dan tanggung jawabnya didalam mengelola pengetahuan dan menjalankan proses KM yang ada didalam organisasi atau perusahaan.

2. *Process*

Suatu KM yang memiliki proses yang jelas dapat mempermudah dalam pembuatan suatu inovasi dalam pengetahuan dan mempermudah untuk menyalurkan pengetahuannya. Untuk itu perlu dibuatnya suatu proses transfer dan aliran pengetahuan yang baik melalui identifikasi dan pemetaan pengetahuan.

3. *Technology*

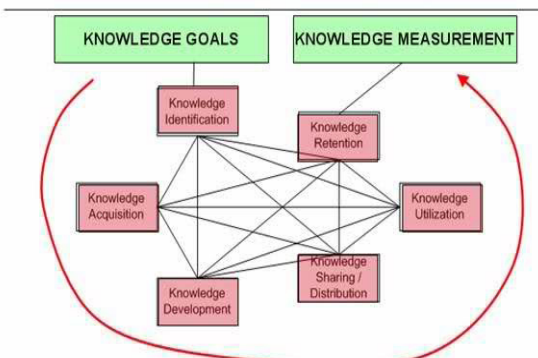
Dalam mempermudah penerapan KM, diperlukan sebuah teknologi yang dapat membantu dalam aliran informasi dan data yang terjadi dalam proses KM, diantaranya dengan meng-*capture*, menyimpan, dan mempermudah dalam penggunaan informasi dalam organisasi atau perusahaan. Adapun teknologi yang dibangun dapat berupa : Forum, Portal, Share Point, dll.



Gambar 2. Komponen KM[6]

C. Proses Inti KM

Core Process of Knowledge Management



Gambar 3. Proses KM[8]

Pada Gambar 3, Dalam dilihat bagaimana sebuah proses inti dari suatu KM, menurut [8] menyimpulkan bahwa sebuah KM memiliki enam proses ini yang terdiri dari :

1. *Knowledge Assessment*

Knowledge Assessment merupakan suatu penilaian terhadap kapasitas dari suatu organisasi dalam mengatur pengetahuan didalamnya pada bagian utama seperti proses pengetahuan, kepemimpinan, budaya, dan teknologi. Tujuannya untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari perspektif organisasi atau perusahaan didalam memanfaatkan kemampuan dari pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi untuk mencari, membangun, menggunakan dan memanfaatkan pengetahuan organisasi secara strategis.

Pada *Knowledge Assessment*, ini digunakan untuk mengidentifikasi :

- Kesenjangan
- Penyebab atau faktor yang berkontribusi terhadap kesenjangan
- Dampak dari setiap kesenjangan yang ada terhadap organisasi
- Ukuran efektivitas dan prioritas untuk mengatasi kesenjangan
- Rekomendasi strategi dan pendekatan untuk mengurangi kesenjangan

2. *Knowledge Goals*

Knowledge goals merupakan salah satu elemen mendasar dari KM. Hal ini berasal dari tujuan organisasi dan menentukan tujuan dalam penerapan KM didalam organisasi tersebut. Tanpa penggunaan, pembuatan dan verifikasi tujuan ini, KM yang efektif tidak dapat terpikirkan, Pada suatu waktu, hal ini biasanya tidak didukung oleh

suatu teknologi informasi. Ada beberapa tingkatan yang berbeda yang terdapat pada *Knowledge Goals*:

• *Normative Knowledge Goal*

Merupakan *Knowledge Goal* yang memiliki suatu target secara norma - norma ataupun budaya yang ada di organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai. KM disini bukan hanya untuk disimpan oleh masing – masing individu didalamnya saja, tetapi perlu di sharingkan ke seluruh bagian - bagian yang ada di dalam organisasi atau perusahaan. *Normative Knowledge Goal* memiliki beberapa tujuan, yaitu :

- Menciptakan suatu kondisi untuk orientasi *strategic* dan *operational knowledge goals*.
- Menciptakan sebuah kesadaran pengetahuan terhadap budaya perusahaan.
- Membutuhkan komitmen dan kepastian dari manajemen tingkat atas.

• *Strategic Knowledge Goal*

Merupakan *Knowledge Goal* yang memiliki suatu target untuk mengarah pada suatu pencapaian organisasi atau perusahaan didalam pasar dan kompetitif dalam periode yang cukup panjang. Untuk mencapai target pada periode yang cukup panjang tersebut, pada *strategic knowledge goal* tujuannya akan dipecah menjadi beberapa target jangka pendek. target jangka pendek ini terdapat pada operasional knowledge goal. Adapun beberapa hal yang menjadi fokus organisasi atau perusahaan pada *Strategic Knowledge Goal*, yaitu :

- Inovasi
- *Customer Service*
- Efisiensi Operasional

• *Operational Knowledge Goal*

Merupakan *Knowledge Goal* yang memiliki target jangka pendek yang telah dipecah berdasarkan *Strategic Knowledge Goal*. Tingkat pencapaian dari hal ini biasanya lebih mudah untuk diukur karena sifatnya yang praktis, nyata dan jelas. Sasaran secara operasional menggambarkan tentang optimalisasi atau pemaksimalan penggunaan pada infrastruktur yang ada khususnya dalam dukungan ke KM. *Operational Knowledge Goal* mempunyai beberapa tujuan didalamnya,

seperti:

- Memastikan bahwa dengan adanya KM ini mampu untuk diimplementasikan ke dalam tingkat operasional.
- Mengubah atau menerjemahkan tujuan *normative knowledge goal* dan *strategic knowledge goal* menjadi obyektif yang lebih konkrit dan nyata.
- Memaksimalkan infrastruktur dari KM.
- Meyakinkan bahwa intervensi sangat diperlukan pada tingkat dimana intervensi tersebut dibuat.

3. *Knowledge Identification*

Knowledge Identification merupakan suatu tahap untuk mengidentifikasi sebuah knowledge yang memiliki sifat tacit atau explicit. Di dalam pengidentifikasian knowledge ini, maka dilakukan suatu analisis dan gambaran untuk knowledge di lingkungan organisasi atau perusahaan. Agar suatu KM dapat digunakan secara efektif maka harus dipastikan kejelasan antara internal dan eksternalnya serta untuk menentukan apa yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan.

4. *Knowledge Acquisition*

Knowledge Acquisition merupakan suatu tahap pengumpulan data - data yang didapatkan dari seorang pakar ke dalam suatu sistem. Untuk sumber pengetahuan dapat diperoleh melalui buku, jurnal ilmiah, literatur, seorang pakar, *browsing internet*, laporan- laporan, dan lainnya. Sumber - sumber itu yang dijadikan menjadi suatu dokumentasi yang digunakan untuk dipelajari, diolah dan dikumpulkan dengan terstruktur menjadi *knowledge base*.

5. *Knowledge Development*

Knowledge Development merupakan suatu tahap dimana setelah sumber-sumber pengetahuan didapatkan pada tahap *knowledge acquisition*, selanjutnya setiap manajemen pada suatu organisasi atau perusahaan berusaha untuk membuat ataupun mengembangkan setiap kemampuan atau pengetahuan yang belum ada di dalam organisasi atau perusahaan serta yang belum ada keberadaannya di dalam atau di luar perusahaan. Pada *knowledge development* ini difokuskan terhadap pembangunan kemampuan serta pengetahuan baru, produk - produk baru, serta ide - ide yang belum terpikirkan sebelumnya dan banyak melakukan proses efisiensi lainnya

6. *Knowledge Sharing and Distribution*

Knowledge Sharing and Distribution merupakan tahapan untuk membagikan dan menyebarkan pengetahuan yang sudah dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Pada tahap ini mempunyai suatu tujuan untuk mengubah informasi dan pengalaman yang hanya dimiliki oleh masing-masing individu didalam lingkungan organisasi atau perusahaan menjadi suatu pengetahuan yang dapat dimiliki oleh semua individu didalamnya yang nantinya pengetahuan ini dapat dimanfaatkan untuk kemajuan serta perkembangan organisasi atau perusahaan. Langkah yang penting dalam pendistribusian pengetahuan ini adalah dengan menganalisis peralihan pengetahuan dari individual ke individu, individu ke kelompok dan individu ke organisasi atau perusahaan.

7. *Knowledge Utilization*

Knowledge Utilization merupakan tahap dimana suatu pengetahuan harus dipastikan disimpan sebaik mungkin, untuk mendukung aktivitas atau proses bisnis yang berlangsung di dalam organisasi atau perusahaan. Pada proses *Knowledge Sharing and Distribution* yang berhasil dilakukan, masih belum dapat untuk menjamin penggunaan produktifitas yang dihasilkan dalam proses bisnisnya. Oleh karena itu, pada tahap ini untuk memastikan pengetahuan yang ada di dalam organisasi atau perusahaan dipakai secara produktif untuk keuntungan organisasi atau perusahaan tersebut.

8. *Knowledge Retention*

Knowledge Retention merupakan suatu tahap dimana suatu pengetahuan yang baru dibentuk ataupun dikembangkan didalam suatu organisasi atau perusahaan, dilakukan sebuah kegiatan untuk memilih, menyimpan dan meng-update pengetahuan tersebut. Dimana tahap ini akan memiliki banyak nilai serta kemampuan yang sangat berharga bagi organisasi atau perusahaan kedepannya, yang mampu melakukannya secara maksimal.

D. *IT-based Tools pada Knowledge Management*

Pada penerapannya untuk membangun suatu *Knowledge Management*, tidak hanya sebuah konsep yang dibutuhkan tetapi juga membutuhkan sebuah tools untuk membangun atau merancangannya. Tools yang digunakan terdiri dari banyak contoh, untuk itu disini akan dijelaskan beberapa *IT-Based Tools* serta perannya masing - masing yang digunakan dalam membuat KM, sebagai berikut :

1. *Groupware Systems*

Groupware merupakan sebuah tools yang berupa perangkat lunak yang digunakan dalam membantu suatu kelompok kerja / relasi yang dihubungkan ke jaringan komunikasi untuk mengelola kegiatan mereka. Bentuk dari pengelolaan kegiatan yang didukung, seperti :

- *Email & messaging*
- *Schedule & group calendar*
- *E-meeting system*
- *Real-time conference*
- *Non-real-time conference*
- *Group documents management*

Adapun teknologi *groupware* dapat dikategorikan berdasarkan dua dimensi utama :

- Beroperasi pada saat yang sama (*synchronous*) atau waktu yang berbeda (*asynchronous*)
- Beroperasi pada lokasi yang sama (*colocation*) atau lokasi yang berbeda (*non- colocation*)

2. *The Intranet and Extranet*

Intranet dan *Extranet* merupakan tools yang memanfaatkan suatu teknologi jaringan. *Tools* ini berperan dalam menghubungkan setiap individu didalamnya agar dapat melakukan suatu pertukaran informasi atau pun suatu data di organisasi / perusahaan, sehingga tools ini memberikan suatu batasan tidak semua orang mendapatkan akses untuk mendapatkan informasi atau data.

3. *Data Warehousing, Data Mining, & OLAP*

Tools ini terdiri dari suatu teknik dan aplikasi yang digunakan untuk mendapatkan berbagai informasi – informasi yang ada didalam suatu database organisasi atau perusahaan. Pada tools ini secara otomatis akan mengekstrak informasi prediktif informasi prediktif dari database berdasarkan analisis statistik yang dikombinasikan dengan suatu teknik pemodelan dan teknologi database. Selain itu *tools* ini dapat mendeteksi hubungan data, dan kemudian mendapatkan suatu prediksi kedepannya berdasarkan data yang terkumpulkan.

4. *Decision Support Systems (DSS)*

Tools didalam KM yang memiliki peran bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam membantu membuat suatu keputusan. *Tools* ini berjalan dengan menggunakan berbagai informasi – informasi yang ada didalam nya yang diolah sehingga menjadi sebuah informasi yang baru. Informasi yang baru ini, yang digunakan oleh DSS untuk memberikan berbagai pilihan/ solusi berdasarkan dengan individu yang menggunakannya.

5. *Content Management Systems*

Salah satu *tools* KM ini, memiliki peran dalam pengelolaan suatu konten yang memiliki nilai dimana konten tersebut masih berguna dalam periode tersebut. Periode konten biasanya akan dimulai dari pembuatan konten, penanganan beberapa perubahan serta update, penggabungan, peringkasan, dan pengemasan ulang lainnya, dan biasanya akan diakhir dengan pengarsipan.

6. *Document Management Systems*

Tools yang berperan dalam melakukan suatu pengolahan data berdasarkan sistem dokumentasi yang ada, dimana sistem ini mengatur data – data, dokumen, dan sebagainya yang terdapat pada organisasi atau perusahaan. *Tools* ini akan melakukan suatu pengumpulan, pengelompokan, dan lainnya pada data yang ada.

7. *Intelligent Filtering Tools*

Tools ini secara umum dapat didefinisikan sebagai sebuah *software* program yang dapat membantu pengguna nya, seperti : membantu dalam pengumpulan informasi, berita-berita, dan sebagainya. *Software* program ini bertindak berdasarkan kecerdasan yang dimilikinya, serta dapat belajar dan meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas nya.

Berikut beberapa fitur yang dapat menggambarkan kecerdasannya, yaitu :

- *Autonomy* : Kemampuan untuk melakukan sebagian besar tugas mereka tanpa bantuan langsung dari sumber luar, serta dapat mengontrol tindakan dan keadaan merkasendiri.
- *Personalizability* : Kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan user nya, dengan belajar dari bagaimana user bereaksi terhadap kinerja nya.
- *Adaptivity* : Memiliki suatu kapasitas untuk mengubah dan meningkatkan kinerja sesuai dengan akumulasi pengalaman. Hal ini berkaitan dengan memori dan proses belajar yang didapatkan dari user yang semakin meningkatkan kecerdasannya dalam melaksanakan tugasnya, bahkan mengembangkan kepribadian nya dan membuat keputusan berdasarkan pengalaman yang pernah terjadi.

8. *Adaptive Technologies*

Tools yang digunakan untuk mendapatkan target konten yang lebih baik pada seorang knowledge worker yang spesifik atau sekelompok knowledge worker tertentu yang berbagai kebutuhan dalam suatu pekerjaan. *Tools* ini bersifat mengadaptasi keadaan lingkungan sesuai dengan yang dibutuhkan.

E. Masalah dalam implementasi KM

Pada suatu konteks muncul pertanyaan tentang bagaimana pelaksanaan proses KM untuk organisasi atau perusahaan dapat difasilitasi. Dalam bidang KM, kegiatan penelitian masih terbatas terutama untuk studi kasus. Berdasarkan beberapa studi kasus dengan fokus pada perusahaan kecil dan menengah, diketahui terdapat enam faktor penentu keberhasilan untuk pelaksanaan proses KM. Faktor-faktor ini juga dapat diterapkan untuk berbagai jenis organisasi atau perusahaan, yaitu :

1. *Corporate culture*

Penerapan KM yang berhasil, memiliki suatu kaitan yang erat dengan budaya yang ada di organisasi atau perusahaan tersebut. Tetapi dalam berjalannya penerapan itu, perubahan budaya membutuhkan waktu. Dalam penerapan KM, penting untuk mengetahui bagaimana KM dapat berinteraksi dengan budaya dan dapat menentukan bagaimana suatu budaya harus diubah.

2. *Qualification of employees*

Dalam penerapan KM, Kompetensi dan motivasi tiap individu yang berada didalam organisasi atau perusahaan sangat memiliki peran bagi suatu KM berhasil atau tidaknya. Untuk itu, pengembangan sumber daya manusia didalamnya sangat penting.

3. *Learning culture*

Penerapan suatu KM dapat dilihat sebagai proses belajar dari satu bagian ke bagian lainnya yang harus dipelihara.

4. *Management support*

Suatu KM didalam penerapannya memiliki sebuah kesempatan agar berhasil dengan adanya suatu dukungan dari dewan eksekutif organisasi atau perusahaan yang ikut dalam mensosialisasikannya serta ikut menerapkannya juga.

5. *Integration of knowledge processes to organization's processes*

Hal ini penting untuk menghubungkan *Knowledge Management* dengan proses - proses yang ada didalam organisasi, untuk mendapatkan penerimaan serta suatu legitimasi ekonomis.

6. *New information and communication technologies*

Penerapan KM tidak harus selalu dihubungkan dengan investasi pada teknologi informasi dan komunikasi yang baru. Adapun potensi bagi teknologi tersebut untuk berkembang memiliki suatu kondisi dimana budaya organisasi tersebut ada atau tidaknya.

III. SIMPULAN

Penerapan KM dibutuhkan bagi suatu organisasi atau pun perusahaan yang memberdayakan human resource yang cukup banyak atau besar. Serta KM dapat membantu sebuah perusahaan mengolah pengetahuan yang dimiliki dengan baik sehingga pengetahuan ini dapat merata dimiliki setiap individu yang terkait dalam sebuah organisasi dan perusahaan. Dengan menerapkan ini dapat memajukan sebuah organisasi atau perusahaan di bidang pengolahan informasi dan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Davenport, T. H., De Long, D. W., & Beers, M. C. (1998). Successful KM Projects. Sloan Management Review.
- [2] Liebowitz, J; Beckman, T., J. (1998). Knowledge Organization: What Every Manager Should Know. Boca Raton: CRC Press LLC.
- [3] O'Brien, James A. (2005). Pengantar Sistem Informasi - Perspektif Bisnis dan Manajerial. Jakarta: Salemba Empat.
- [4] Efraim, Turban, E. Aronson, J., E. Ting – Peng, L. Shardan R. (2007). Decision Support and Business Intelligence Systems. Prentice Hall.
- [5] Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995), The Knowledge Creating Company, Oxford University Press, New York, NY.
- [6] Godbout, A. J. (2000). Managing core competencies: the impact of knowledge management on human resources practices in leading-edge Organization. proquest, 76.
- [7] Bhatt, D. (n.d.). EFQM - Excellence Model and Knowledge Management Implications. Retrieved April 8, 2012, from www.eknowledgecenter.com/articles/1010/1010.htm
- [8] Probst, Gilbert, Raub, Steffen, Romhardt, Kai. (2000). Managing knowledge : buildings for success. New York: John Wiley & Sons, Inc.