**FREQUENTLY ASKED QUESTION ON KNOWLEDGE MANAGEMENT**

1. **Apa yang dimaksud *Knowledge*?**

Knowledge adalah sebuah hal pendorong untuk mewujudkan tindakan yang efektif. Contoh aset knowledge / modal intelektual >> faktor-faktor yang dapat meningkatkan efektivitas kerja sebuah kelompok, contohnya: keahlian/skill, intranet, komputer yang fiturnya lengkap, majalah, buku pedoman, jaringan stakeholder, keanggotaan dalam komunitas profesional, dll

1. **Apakah perbedaan antara informasi dan knowledge?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Information** | **Knowledge** |
| “know what” | “know how” |
| “what is” | “what works” |
| Kadang menarik, tapi tidak berguna untuk mengefektifkan kerja  Contoh: seorang dokter baca berita kebakaran | Berguna untuk mengefektifkan kerja  Contoh: seorang doktwr baca buku pedoman kedokteran |

Intinya, knowledge akan membuat pekerjaan kita lebih efektif dan produktif

1. **Tacit knowledge? Explicit knowledge?**

**EXPLICIT**

Proses kerja yang terbukti, ada dokumentasinya

Contoh: Buku Pedoman

**TACIT**

Tidak terorganisir, tidak terdokumentasi, tidak bisa dilihat.

Contoh: pengalaman

Harapan dari organisasi>> lebih banyak explicit knowledge

1. **Apa yang dimaksud *Knowledge management* (KM)?**

KM adalah sebuah proses mengumpulkan dan menyebarka aset pengetahuan (knowledge assets) untuk mencapai proses kerja yang lebih baik dan efisien. Selain itu, KM juga menyediakan informasi yang tepat untuk para knowledge workers sehingga para pekerja tersebut dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan di saat yang tepat. Contoh nyata dari KM adalah: portal dengan search engine yang memungkinkan suatu pekerja untuk mencari apa yang ia inginkan; dan Komunitas Praktisi yang memungkinkan pekerja untuk menanyakan masalah yang lebih kompleks. Komunitas praktisi yang berisi pekerja-pekerja dari background profesi yang sama, baik yang bersifat formal maupun informal, merupakan sarana bagi anggota untuk saling bertukar knowledge. Knowledge tersebut dapat berupa informasi gadget dan penemuan terbaru, tips, ataupun trik-trik bisnis.

1. **Apakah perbedaan KM dengan Information Management (IM)?**

**KM**

Fokus pada informasi (baik explicit maupun tacit) yang berguna untuk efektivitas kerja.

Memaksimalkan behavioral /sarana sosial dan TIK untuk memaksimaklkan kerja

**IM**

Bagaimana memaksimalkan penggunaan TIK dalam pekerjaan

1. **Apa keuntungan KM dibanding Information Management?**

* Cakupan KM lebih luas daripada IM >> karena memberi perhatian lebih pada tacit knowledge
* Computer Associates mengestimasi bahwa hanya 5% dari knowledge yang dapat terekam daam bentuk explicit knowledge, sisanya adalah tacit knowledge yang tidak dapat ditangkap IM karena tacit knowledge ada di kepala manusia, bukan di repositori TIK.

1. **Bagaimana kita tahu kalau KM lebih baik?**

>> karena hasilnya lebih efisien, efektif dan inovatif.

1. **Siapa pencetus KM? Bagaimana perkembangan KM?**

* Pencetus KM: Karl Erik Sveiby (Swedia). Peter Senge dan Chris Argyris (New England), tahun 1980
* KM semakin seiring dengan munculnya PC pada 1980an, adanya PC tersebut meningkatkan peranan TIK dalam KM.
* KM semakin berkembang karena masyarakat semakin sadar bahwa knowledge berperan penting dalam menentukan nilai kreasi sebagai penentu Global Knowledge Economy ( FYI! 3/4 dari total produksi dunia adalah hasil dari aset intangibel )
* NB: aset intangible adalah aset nonmoneter yang tidak memiliki wujud fisik, namun menjanjikan. Misal: hak istimewa atau posisi yang menguntungkan dalam bisnis(sumber:wikipedia.org)

1. **Apa yang dimaksud Organizational Learning?**

**>> Organizational Learning** : sekelompok proses dan keahlian yang dilakukan oleh individu/kelompok/organisasi untuk membuat knowledge yang baru (maksudnya: improvisasi, inovasi) pada seluruh level dan unit organisasi. Selain itu Organizational learning juga berguna untuk berbagi knowledge antar organisasi..

1. **Apakah KM hanya untuk jenis organisasi tertentu saja?**

* KM disetting untuk organisasi yang bertumpu pada ketersediaan knowledge dan menuntut adanya improvisasi dalam bisnisnya.
* Organisasi horizontal (pemerintah, bisnis, dll) lebih banyak membutuhkan KM daripada organisasi vertikal (organisasi di bidang ideologi dan keagamaan).
* Namun pada prakteknya, kini seluruh organisasi mengkombinasikan konsep organisasi horizontal dan vertikal.

1. **Apa yang dimaksud dengan Knowledge Worker?**

>> **Knowledge Worker:** pekerja yang lebih mengandalkan expert judgement dan tacit knowledge daripada kerja otot dan aktivitas rutin lainnya. (intinya: lebih mengedepankan kerja otak daripada otot)

1. **Kenapa harus KM? Apakah keuntungannya?**
2. **Apakah keuntungan dari KM?**

* Keuntungan penerapan KM, internal organisasi >> meningkatkan efektivitas kerja karyawan
* Keuntungan penerapan KM, eksternal organisasi >> meningkatkan minat konsumen dan stakeholder thd bisnis organisasi

1. **Bagaimana KM meningkatkan performa kerja?**

Dengan mencari dan menyediakan knowledge assets yang tepat waktu dan tepat sasaran.

1. **Bagaimana KM bisa menjadi tabungan atau menjadi pengurang ongkos untuk organisasi?**

Mengembangkan performa kerja dapat meningkatkan tabungan. Misalnya: adanya intranet dapat mengurangi rata-rata waktu yg dihabiskan oleh setiap pekerja dalam mencari informasi yang diperlukan. Ketika waktu yang dihemat tersebut mencapai satu bulan, maka sebanding dengan penghematan upah yang harus dikeluarkan selama satu bulan tsb, namun di sisi lain dapat menambah dengan peningkatan produktivitas kerja selama satu bulan.

1. **Bagaimana mengalokasikan KM?**
2. **Dimanakah KM sebaiknya mulai diaplikasikan?**

Beberapa organisasi dimulai dengan pembangunan KM mulai dari cakupan yang rendah, yang dibangun karena telah membuat organisasi lain menjadi sukses dengan adanya KM tersebut. Biasanya KM yang mulai dibangun adalah>> pertukaran pekerja-pekerja profesional, pembangunan intranet dan pengorganisasian CoP.

Selain itu, beberapa organisasi berkembang secara sistematis dengan menggunakan audit dan penilaian KM yang lama untuk membangun KM yang baru.

1. **Tentang implementasi KM, apakah lebih baik bottom-up atau top-down?**

KM lebih baik diimplementasikan secara top-down, dengan sumberdaya yang diatur oleh kebijakan dari atasan. Namun KM juga bisa diaplikasikan dengan upper-middle management, yang tetap menyediakan supprot dari atasan. Bagaimanapun juga, karena KM berbasis pada keterlibatan sekelompok orang, sehingga akan sulit ketika KM tidak sukses dalam menangkap minat dan partisipasi yang sesuai.

1. **Tantangan dalam KM?**

KM melibatkan cara pandang yang baru dan berbeda pada organisasi serta menuntut adannya pengertian mengenai konsep dan terminologi. Pada umumnya, mindset manajerial kini fokus di sisi TIK. TIK adalah starting poin yang tepat, tetapi menggeser mindset TIK menjadi KM yang ada dalam benak manajer akan menjadi cukup lama dan kadang masih banyak yang berpikir bahwa KM hanya sama saja dengan TIK.

1. **Hal apa yang akan menjamin kesuksesan KM dalam organisasi?**

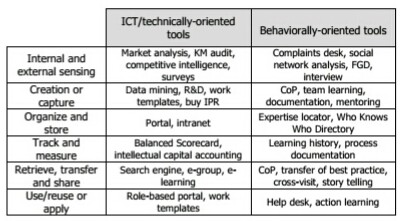
Beberapa hal dapat mendukung kesuksesan KM dalam organisasi. Pertama, teknik apresiasi, adanya dukungan kebijakan dan finansial, serta anjuran pribadi dari atasan. Pelatihan untuk manajer level menengah sangat dibutuhkan dalam menyukseskan perencanaan dan eksekusi dari inisiatif-inisiatif dalam KM. kesuksesan awal dari sebuah KM adalah ketika KM tersebut bermanfaat dalam mendukung inisiatif-inisiatif yang ada.

1. **Apa yang dimaksud *knowledge cycle* (Siklus pengetahuan)?**

Berikut adalah siklus knowledge/ atau rantai nilai knowledge.

Pengamatan internal dan eksternal >> menangkap atau mengkreasikan knowledge >> mengorganisasikan dan menyimpan knowledge >> mengukur knowledge dan efeknya >> penyebaran knowledge >> pengaplikasian Knowledge

1. **Apa saja tools dan teknik dari KM?**



1. **Apa yang dimaksud Knowledge translation?**

Translasi knowledge terdiri dari 2 tahap siklus knowledge, yakni pemindahan dan pengaplikasian knowledge. Dalam hal ini selalu ada tahap dimana informasi dan knowledge yang ada akan diolah menjadi lebih berguna. Pengolahan ini sangat perlu dilakukan ketika konteks institusional dan budaya kerja yang ada dalam sumber knowledge berbeda dengan knowledge yan diperlukan user.

1. **Apakah transfer ilmu (transfer of knowledge) merupakan bentuk dari KM?**

Transfer knowledge merupakan bagian dari KM, meskipun orang-orang yang mengelola konferensi, menyiapkan laporan dan memimpin training tidak peduli ika mereka telah melakukan sebuah KM. sebenarnya, apa yang telah mereka lakukan tersebut akan menghasilkan hal yang lebih efektif pada penerima KM.

1. **Bagaimana hubungan KM dengan penyedia informasi dan pusat sumberdaya?**

Penyedia informasi dan sumberdaya membawa peran penting di KM, karena KM memprioritaskan pada apapu n yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas user.

1. **Apakah KM membutuhkan kecerdasan komputer dan teknologi yang canggih?**

KM bisa tetap berjalan tanpa komputer. Namun KM akan lebih optimal dengan komputer. KM mempunyai slogan: both high tech and high touch

1. **Adakah keuntungan pribadi dari KM?**

KM yang baik akan memberikan perhatian yang lebih terhadap apa yang telah berjalan dengan baik ( tampilan, improvisasi, pengembangan dan inovasi) yang berkembang secara terus-menerus merupakan bentuk refleksi dan pembelajaran dalam pekerjaan (improvisasi pribadi, pembelajaran yang terus-menerus dan pencaaian profesional). Sarana-sarana KM dapat dipakai untuk mempersingkat waktu dan alur kerja, mengurangi kesalahan dan meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja dapat meningkatkan kepuasan dan keuntungan pribadi.

1. **Apakah KM mengganggu cara kerja dan kebiasaan saya biasanya?**

Usaha membangun sistem KM, baik berupa portal maupun pusat informasi, akan sedikit mempengaruhi kebiasaan kerja normal tiap individu. Namun berdampak pada performa kerja yang makin mudah dan cepat. Ibarat kata Abraham Lincoln : jika saya memiliki waktu 8 jam untuk menebang kayu, maka 6 jam awal akan saya pakai untuk mengasah kapak. Maksudnya, dengan adanya KM adalah fasilitas untuk mengasah keterampilan sebelum bekerja secara individual.

1. **Apakah ada hubungan antara pembelajaran pribadi dan pembelajaran organisasi?**

Pembelajaran secara individual merupakan bagian dari pembelajaran organisasi (organizational learning). Organisasi yang telah mengadopsi kebijakan dan prosedur dari organizational learning akan dapat menemukan bermacam-macam kebiasaan cara pembelajaran individual. Tahap awal perkembangan organizational learning bisa jadi sangat menantang karena akan mengungkap kesalahan-kesalahan pembelajaran individh. Namun kemudian organizational learning akan menerima dan mempelajari kesalahan yang ada, mendengarkan penilaian dari berbagai pihak, menelaah asumsi, serta menghilangkan keraguan dan intervensi pribadi, sehingga berguna untuk menyediakan knowledge bagi setiap individu

**Generic Statistical Bussiness Process Model**