

# EFEKTIFITAS SUMBER PENGETAHUAN DALAM ORGANISASI (Knowledge Management Systems Strategy)

Indra Gamayanto

*Dosen Tetap Departemen Sistem Informasi*

*Institut Teknologi Harapan Bangsa (ITHB) Bandung*

gama@ithb.ac.id

**Abstrak**— Pengetahuan merupakan hal yang sangat penting dalam pengembangan organisasi dalam menghadapi era teknologi informasi. Informasi yang diolah dengan efektif akan sangat bermanfaat dalam peningkatan efektifitas di dalam organisasi. Organisasi dalam hal ini harus dapat mengembangkan secara konsisten dalam mengelola informasi yang di dapatnya untuk dapat memanfaatkannya secara efektif agar tercipta suatu aliran informasi yang benar-benar dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan dalam menghadapi era persaingan dalam globalisasi. Seperti yang dikatakan oleh *Microsoft Corporation* yang merupakan salah satu perusahaan *software* terbesar di dunia-pengetahuan bersembunyi di pikiran orang dalam proses-proses perusahaan; menemukan dan mengucurkannya dalam sumber pengetahuan di perusahaan atau organisasi anda adalah merupakan gebrakan awal.

**Kata kunci**— Sumber Pengetahuan, Organisasi, *People*, Informasi, Manajemen Pengetahuan

## I. PENDAHULUAN

Manajemen pengetahuan mengubah pengalaman dan informasi menjadi hasil. Menurut sumber-sumber di Bristis Protelem, pengetahuan itu tidak mahal dan mudah ditiru, tapi tidak demikian untuk menangkapnya. Dengan kata lain, mengidentifikasi sumber pengetahuan yang mau ditangkap dalam sistem manajemen pengetahuan adalah sesuatu yang memerlukan kiat.

Dalam riset ini akan dilukiskan kemungkinan penaksiran kebutuhan. Diidentifikasi tentang sumber-sumber pengetahuan personal, tim, perusahaan dan eksternal, serta direkomendasikan situasi khas yang harus anda tingkatkan untuk membangun suatu sistem manajemen pengetahuan yang sukses. Sebagai misal, suatu infrastruktur yang hancur – membuat klien tak bisa beroperasi dengan baik – seharusnya menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Contoh lain sumber daya yang perlu ditingkatkan adalah belantara informasi yang tak memungkinkan pengguna di suatu bagian perusahaan tak dapat bertukar pengetahuan dengan pengguna lain dalam perusahaan tersebut. Akhirnya, riset ini ditutup dengan mengajukan sejumlah saran mengenai cara menjerat sumber-sumber pengetahuan dalam sistem manajemen pengetahuan. Riset ini tidak mengandalkan adanya keajaiban

teknis, karena pembahasannya bersifat umum dan dengan gampang akan dapat ditangkat oleh semua orang.

## II. SASARAN PERANCANGAN

Rancangan manajemen pengetahuan yang sukses memiliki sasaran berikut ini:

- o **Fokuskan pada informasi kritis**

Dengan begitu banyaknya informasi yang datang dari sedemikian banyak sumber, pekerja pengetahuan seringkali menghabiskan berjam-jam untuk memilah-milah berbagai materi dalam rangka mendapatkan titik kuncinya. Sistem manajemen pengetahuan membantu dalam masalah berjubelnya informasi dengan memberikan pesan bisnis yang vital dan terfokus melalui penggunaan penyaring, kategori yang dikhususkan untuk masing-masing pengguna, dan ringkasan informasi tingkat tinggi yang vital bisa diakses melalui laporan bisnis yang relevan.

- o **Mengintegrasikan informasi dari berbagai sumber**

Suatu sistem manajemen pengetahuan mengintegrasikan informasi dari berbagai sumber. Pesan-pesan bisnis yang utama dari aplikasi perusahaan, halaman internet dan intranet, folder-folder tim, serta file pribadi bisa diorganisasikan dan dilihat dengan gampang pada sistem yang dirancang dengan baik.

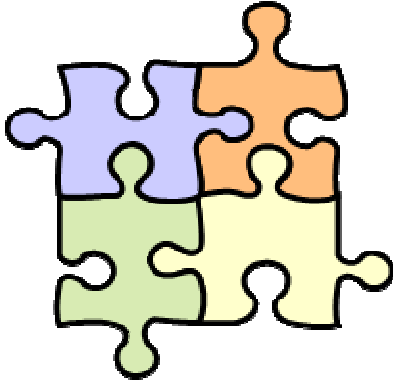
- o **Mengungkit pengetahuan dari pihak lain**

Sistem manajemen pengetahuan memungkinkan para pekerja pengetahuan untuk mengungkit apa yang diketahui oleh masing-masing. Karena korporasi menjadi semakin global, kolaborasi menjadi semakin sulit. Lokasinya bersebelahan maupun dipisahkan oleh lautan luas, para pekerja tetap saja dapat menggunakan sistem itu untuk melokasikan dan berkomunikasi dengan pakar, berkolaborasi dalam berbagai proyek, atau melakukan riset terhadap dokumen dan presentasi perusahaan.

- o **Mengerjakan informasi yang sama, baik di kantor maupun dalam perjalanan**

Manajemen pengetahuan memungkinkan para pekerja pengetahuan untuk membuat keputusan bisnis yang efektif dan efisien di manapun ia berada. Hampir 44 juta orang yang melakukan perjalanan bisnis pada tahun 1998, naik 14 persen dibanding 1994, dan rata-rata perjalanan bisnis makan waktu

2.5 hari (the road not taken), Bronwyn fryer, Inc. Magazine technology #2 1999). Semua perjalanan ini membuktikan bahwa pekerja pengetahuan seringkali jauh dari jaringan perusahaan, tim, mereka dan pelanggan mereka, dan dari web. Dengan dashboard digital yang dibangun menggunakan alat-alat Microsoft, informasi dari berbagai sumber, termasuk halaman web favorit dan folder publik yang digunakan untuk berbagai, bisa dilihat dan digunakan dengan atau tanpa sambungan internet



Gambar.1. Sasaran Manajemen Pengetahuan

### III. PENAKSIRAN KEBUTUHAN

Penaksiran kebutuhan merupakan tindakan penyeimbangan antara kebutuhan pengguna akhir dengan pemeliharaan keseluruhan strategi bisnis proyeknya. Bagian penaksiran kebutuhan dari prosesnya seringkali dilakukan bersamaan dengan penelitian terhadap sumber informasi untuk memastikan proses perkembangan yang cepat, maka saya mendiskusikannya di bagian ini. Sistem manajemen pengetahuan merupakan cara yang mengagumkan untuk mengaduk informasi dan aplikasi bisnis dari berbagai sumber ke dalam suatu lingkungan yang terintegrasi, akrab dan interaktif. Tujuan penaksiran kebutuhan adalah menjelaskan informasi mana yang akan memberikan dampak terbesar sebagai bagian dari sistem.

Proyek manajemen pengetahuan cenderung dimulai dengan fokus yang sangat sempit, baru kemudian meluas. Fokus dari proyeknya akan menentukan kesempatannya untuk sukses. Yang sering terjadi, karena para stakeholdernya tambahan memberikan spesifikasi dan pesyaratan, maka proyeknya pun menjadi lebih rumit dan isu kultural mulai merebak. Kompleksitas tambahan ini sering membuat sulitnya atau tidak mungkin menghasilkan suatu sistem end-to-end pada saat yang wajar. Sebagai tambahan, proyek-proyek ini seringkali melibatkan banyak pilihan, sehingga penting untuk memfokuskan pada komponen yang memberikan nilai tertinggi. Yang penting adalah tidak membiarkan proyeknya lepas kendali

### IV. SASARAN BISNIS

Karena teknologi manajemen pengetahuan dari Microsoft begitu luwesnya, maka godaan untuk memecahkan setiap masalah dan menghadirkan segala jenis informasi dan sistem manajemen pengetahuan bisa mengarah pada ketumpangtindihan dan kurang terfokus. Dengan secara jelas menentukan tujuan bisnis mana yang perlu didukung oleh sistem manajemen pengetahuan. Anda menemukan perkiraan kebutuhan dan komponen prioritasnya. Dalam jangka panjang, suatu sistem yang dibangun dengan sasaran bisnis yang ditentukan dengan jernih ini akan merangsang prioritas bisnis bagi para penggunanya. Umpamanya, kalau suatu metrik bisnis tertentu – seperti kepuasan pelanggan pada segmen pasar tertentu atau nilai organisasional seperti pelatihan – digaribawahi melalui sistem manajemen pengetahuan, maka para pengguna akan meletakkan inisiatif perusahaan di bagian terdepan pikiran mereka.

### V. CIRI PENGGUNAAN

Begitu jenis informasi diidentifikasi untuk disertakan dan sistem manajemen pengetahuan, fokuskan pada cara penggunaan informasi tersebut. Ciri penggunaan adalah aspek final dalam perkiraan kebutuhan. Hasil dari perkiraan ciri penggunaan akan memberikan efek paling hebat pada arsitektur teknis solusinya. Sebagai tambahan, kegagalan dalam menemukan rangkaian kebutuhan ini tentu akan menghasilkan penggunaan sistem manajemen pengetahuan yang tidak konsisten. Pertimbangkan isu-isu berikut untuk menentukan cara penggunaan berbagai sumber dan jenis informasi:

- Apakah informasinya perlu dibuat secara offline? Hal ini akan tergantung pada klasifikasi tugas dari pengguna akhir secara individual. Pastikan bahwa kelompok pemandu mencerminkan kebutuhan perusahaan secara keseluruhan. Microsoft Outlook, Microsoft Exchange Server, Microsoft SQL Server, dan Internet Explorer menyediakan kemampuan untuk membuat informasi maupun sesuai untuk offline secara virtual.
- Apakah informasinya hanya bisa dibaca (read-only)? Seraya membangun sistem manajemen pengetahuan dengan produk Microsoft secara dinamis sehingga para pekerja pengetahuan bisa dengan gampang mendapatkan informasi, perlu disarankan untuk membatasi izin Windows Distributed Networking Architecture (DNA) dan mendukung model keamanan dari sistem operasi Windows NT maupun Windows 2000 atau yang lebih tinggi, maka hak mengakses bukanlah isu. Lingkungan yang dipenuhi dengan metodologi keamanan yang heterogen akan menyulitkan para pengguna, mengharuskan mereka login ke berbagai aplikasi.
- Haruskan pengguna bisa mengubah data ketika offline? Bila data perlu dimasukkan ketika offline, maka diperlukan sebuah metodologi untuk melakukan penyimpanan terhadap data yang dimasukkan ketika offline itu sebelum disesuaikan di servernya.

Microsoft Outlook, Exchange Server, dan SQL Server mendukung pemasukan data macam ini dan bisa disesuaikan dengan database lain untuk memastikan integritas data di antara berbagai informasi yang disimpan.

- Seberapa penting data diperlukan? Sangat sering terjadi bahwa data terbaru tak sepenting kenyataannya untuk bisa digunakan offline. Walaupun produk Microsoft setiap detil melakukan pengumpulan dan pendistribusian informasi, tetap saja harus diperhitungkan perlunya jaringan, keamanan informasi keuangan. Dan kapasitas penyimpanan klien.
- Seberapa jauh keharusan untuk menyesuaikan informasi? Jenis informasi – seperti informasi pribadi atau bisnis – bisa saja menentukan luasnya penyesuaian. Informasi pribadi, seperti e-mail dan file proyek sehari-hari, secara umum membutuhkan penyesuaian tingkat tinggi secara umum bisa disesuaikan berdasarkan peran organisasional dari penggunaannya. Selain itu, luasnya penyesuaian tergantung pada kemampuan pengguna untuk memanipulasi cara penampakan informasi serta susunannya. Akhirnya, menyaring informasi pada targetnya. Pengorganisasian terhadap sumber informasi juga memainkan peran dalam isu penggunaan ini.

#### VI. KEBUTUHAN PENGGUNA

Tantangan terbesar mungkin dalam pendidikan terhadap sponsor, stakeholder dan kelompok pemandu tentang kesempatan yang bisa diberikan oleh solusi manajemen pengetahuan. Misalnya, kebanyakan orang tidak sadar tentang betapa dahsyatnya kemampuan analisis data yang dilahirkan oleh kombinasi Office 2007 dengan Microsoft SQL Server 2005. Karena itu, sungguh penting untuk mendemonstrasikan variasi kemampuan pada awal perkiraan kebutuhan. Sebagai langkah awal yang baik untuk perkiraan kebutuhan. Sebagai langkah awal yang baik untuk perkiraan kebutuhan adalah digital dashboard starter kit yang menyediakan rangkaian sampel dashboard digital untuk berbagai peran dan industri. Contoh-contoh khas bagi industri yang dijalani perusahaan akan melibatkan partisipasi dan merangsang pendidikan lebih jauh terhadap solusinya. Jenis informasi dan fungsionalitas sistem manajemen pengetahuan akan bervariasi, tergantung pada organisasinya. Sejumlah contoh khasnya sebagai berikut:

- Pengumuman tentang event-event yang diotomatiskan berdasarkan sasaran strategik
- Berita-berita industri yang relevan
- Laporan keuangan yang dianalisis secara mendalam
- Penjejukan dan peringatan proyek
- Aplikasi lini-bisnis yang khas seperti otomatisasi armada penjualan
- Informasi pelanggan – baik internal maupun eksternal
- Analisis bisnis

- Daftar cuaca pribadi, surat elektronik, dan tugas-tugas
- Cuaca, lalu lintas dan berita eksternal lain yang memberikan dampak pada bisnis

#### VII. SUMBER INFORMASI

Dalam kasus yang paling sering terjadi, sebagian besar informasi yang dibutuhkan dalam suatu proyek manajemen pengetahuan generasi pertama sebenarnya sudah ada dalam perusahaan itu sendiri. Perusahaan harus mampu menghadirkan informasi dalam cara yang interaktif dan terintegrasi. Dalam sejumlah kasus, infrastruktur informasi yang sudah ada itu bisa ditingkatkan untuk menghasilkan nilai bisnis yang signifikan dengan tambahan biaya minimal.

Sungguh asasi untuk bekerja sama dengan stakeholder dan para pemilik sumber daya informasi untuk mengidentifikasi aset informasi yang bisa disalurkan. Sebagian besar sumber informasi bisa ditemukan dalam perusahaan sendiri. Seringkali sumber daya ini terselip di pusat penyimpanan data. Dalam kasus lain, informasi bisa ditemui dalam format semi-struktur atau di web.

Berkalaborasi dengan pemilik sumber daya informasi untuk mendapatkan informasi yang bisa dibeli serta mendapatkan bantuan dalam isu-isu pendukung, operasional, dan pengintegrasian. Para pemilik sumber daya informasi seringkali memainkan peran kunci dalam merencanakan dukungan dan administrasi untuk infrastruktur manajemen pengetahuan. Lebih lanjut, memiliki sumber daya informasi sering membantu dalam menemukan dan menentukan di manakah sumber data / informasi terbaik itu berada dan dalam format apa.

Sistem manajemen pengetahuan bukanlah hanya suatu sistem atau satu aplikasi. Ini merupakan pandangan yang terintegrasi mengenai berbagai aplikasi. Inilah alat yang luwes dan intuitif berdasarkan standar internet untuk mendapatkan akses data, kolaborasi dan aplikasi analisis bagi pekerja pengetahuan. Ketika mengevaluasi informasi jenis apa yang akan dicakup pada suatu dashboard digital, pastikan untuk menengok pada kategori luas mengenai aplikasi demi mendapatkan suatu campuran item yang akan digunakan oleh pekerja pengetahuan dalam tugas hariannya

##### A. Pribadi

Para pekerja pengetahuan cenderung untuk menyimpan sejumlah besar informasinya pada hard drive mereka dengan alasan privacy dan keamanan. Item yang paling umum adalah e-mail dan daftar acara. Item-item macam ini tak akan muncul dalam portal server yang tradisional, dan inilah yang membedakan suatu solusi dashboard-digital yang dibangun oleh produk Microsoft dengan portal run-of-the-mill. Dengan memanfaatkan Outlook Today, sungguh sangat mudah untuk mencakup informasi pribadi.

##### B. Tim

Untuk membantu perkembangan inovasi, tim harus menerabas hambatan geografis dan organisasional. Exchange Server membantu dalam menerjemahkan apa yang dipelajari tim dan memudahkan kolaborasi antara berbagai tim. Sistem

manajemen pengetahuan yang dibuat dengan Outlook memungkinkan pekerja pengetahuan untuk mengakses ke alat-alat yang mereka butuhkan dalam rangka berbagai dokumen, diskusi, tugas dan alat-alat produktivitas lainnya.

Sumber daya informasi tim bisa bervariasi dari berbagai dokumen dan diskusi hingga ke aplikasi yang lebih terstruktur berdasarkan proses. Semua aplikasi ini bisa dicakup dalam sistem manajemen pengetahuan. Sebagai tambahan untuk menangkap informasi, sistem manajemen pengetahuan bisa mengambil keuntungan dari alat-alat seperti Netmeeting yang memungkinkan orang bisa melakukan kolaborasi tatap muka melalui internet atau intranet: maupun dengan Windows Media Services yang terutama berguna untuk secara luas mendistribusikan materi pelatihan dan berbagai latihan-latihan terbaik.

### C. Korporat

Sistem informasi korporat menyimpan banyak informasi paling krusial yang bisa dicakup dalam sistem manajemen pengetahuan. Sistem informasi ini dibedakan dari sumber daya lain karena biasanya dikendalikan oleh kelompok IT dan memiliki sistem pemeliharaan serta keamanan yang sangat terorganisir. Hadirnya data warisan dan kebutuhan masif yang terdapat pada sistem-sistem ini membuat sumber informasi korporat menjadi sesuatu yang paling sulit ditangani. Hasil dari pemanfaatan informasi ini adalah meningkatnya pengertian terhadap bisnis, pasar dan pelanggannya.

Celakanya, para pekerja pengetahuan seringkali membanjiri dengan laporan-laporan kertas berbasis mingguan, bulanan dan triwulan, padahal sistem ini seringkali berbasis mainframe atau ERP. Dalam banyak hal laporan berbasis kertas lebih mahal dan tidak bisa dipolakan. Pembaca tak bisa dengan gampang melokasikan data. Yang paling buruk, tak ada cara untuk memperingatkan orang tentang masalah atau kesempatan yang ada. Kalau anda mengubah sistem macam ini dengan alat-alat seperti Office 2007 dan Office Web Components, maka mereka akan memberikan laporan yang lebih interaktif dan nilai dari sumber daya bisa direalisasikan.

Berbagai lini bisnis memerlukan metrik kinerja yang berbeda. Organisasi pemasaran dan penjualan tradisional perlu memilah-milah gambaran penjualan dan kemungkinan untungnya menurut masing-masing produk, bagian, wilayah, dan individunya. Sebaliknya, sebuah usaha manufaktur akan memfokuskan pengukuran kinerjanya pada hasil, keseluruhan, waktu perputaran dan tingkat penemuan. Perusahaan-perusahaan internet masa kini memperkenalkan pengukuran baru macam pengunjung unik, jangkauan, rata-rata menit per-bulan, dan kuncungan halaman setiap harinya.

### D. Eksternal

Pekerja pengetahuan tak boleh berjauhan dari event dunia, publikasi, peristiwa legislatif dan pesaing. Sumber informasi bisa menjadi tempat penyimpanan yang dinamis untuk hyperlink, berita dan perkembangan saham yang ada di layar, lembaga berita yang meliputi industri tertentu, atau dewan buletin atau forum isu. Dengan sistem manajemen pengetahuan yang didasarkan pada standar Office 2007 dan Web, maka integrasi masukan eksternal seperti berita menjadi

gampang dilakukan. Karena luasnya kemungkinan dan variasi informasi eksternal, seringkali dianjurkan pemakaian mesin pemolaan seperti yang terdapat dalam MSN.

### E. Peningkatan Sumber Daya

Banyak isu signifikan yang akan bangkit ketika sedang menggarap sumber daya informasi korporat, karena merupakan sumber daya yang sangat kompleks dan seringkali dilakukan dalam sistem lama. Gerakan besar dibuat untuk meningkatkan alat-alat yang bisa memecahkan beberapa isu ini. Perbaikan kecil pada sistem informasi seringkali bisa menghasilkan peningkatan signifikan sehingga informasi lebih bisa digunakan. Bagian berikut ini ditujukan untuk isu-isu ini:

- Belantara Informasi
- Laporan yang sempit
- Infrastruktur yang berantakan
- Tak ada taksonomi umum

### F. Belantara Informasi

Salah satu masalah yang paling umum adalah kenyataan bahwa informasi disimpan dalam berbagai sistem di berbagai bagian korporasi. Tergantung pada jenis informasinya, berbagai alat bisa digunakan untuk mengkonsolidasikan informasi yang ada dalam berbagai sistem, misalnya:

- Akunting, pelanggan, dan data-link bisnis lainnya – jenis data ini seringkali disimpan dalam berbagai sistem. Dalam korporasi yang besar, data akunting dari berbagai divisi bahkan mungkin diselenggarakan dengan sistem berbeda. SQL Server juga mencakup ciri yang disebut Data Transformation Services (DTS) yang mengkonsolidasikan data dari berbagai database yang modern dan kuno, sehingga memungkinkan pelaporan yang lebih baik dan lebih memudahkan dalam mengerti tentang bisnis secara keseluruhan. Layanan ini juga bisa lebih hemat dibanding dengan proses pelaporan keuangan manual yang makan waktu dan mahal. DTS Package Designer menyediakan lingkungan grafis untuk menggarap data yang ada pada berbagai sistem.
- Dokumen, diskusi dan halaman web – jenis informasi ini biasanya lebih terpecah dibanding data korporat, karena dihasilkan dengan cara yang lebih ad hoc. Microsoft Site Server mencakup mekanisme canggih yang bisa mencari ke dalam dokumen, diskusi, halaman web internal maupun eksternal, dan database SQL Server. Dengan kemampuan ini, pekerja pengetahuan bisa dengan pasti mencari di seluruh memori korporasi. Begitu tipe katalog lintas perusahaan ini dibentuk, sungguh mudah untuk diintegrasikan ke dashboard digital.

### G. Laporan Yang Sempit

Seperti didiskusikan sebelumnya, laporan di atas kertas tidak memadai untuk menggarap sejumlah besar data dalam rangka mencari kecenderungannya. Kombinasi Office 2007 dan SQL Server memungkinkan pekerja pengetahuan untuk menyambung langsung ke data bisnis dan melakukan analisis canggih macam apapun. Teknologi Online Analytical

Processing (MSOLAP) memungkinkan analisis yang luwes dan canggih ini. Dengan MSOLAP yang tercakup dalam SQL Server dan Microsoft Excel. Pekerja pengetahuan bisa menggunakan alat-alat yang akrab untuk melaksanakan analisis yang canggih terhadap data korporat.

#### *H. Infrastruktur Yang Berantakan*

Ketika pekerja pengetahuan perlu berkomunikasi dengan subjek yang berkaitan dengan pakar atau dengan rekan tim, maka sistem kolaborasi dan pesan yang berantakan seharusnya tak digunakan. Folder e-mail, diskusi dan dokumen untuk berbagi merupakan cara yang paling efisien untuk berkomunikasi dalam lingkungan masa kini yang mobile dan global. Exchange Server menyediakan program yang bisa direntang untuk mendukung kebutuhan kolaborasi dan pesan organisasi yang sebesar apapun dengan cara yang konsisten. Sebagai tambahan tim juga bisa menggunakan Microsoft Team Folders Wizard untuk membuat dan menyebarkan aplikasi berbasis tim yang dibangun pada infrastruktur e-mail yang berdasarkan Exchange sentral yang sama. Hal ini menjamin bahwa pekerja pengetahuan bisa mendapatkan sumber daya yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan tugas mereka dengan efisien.

#### *I. Tak Ada Taksonomi Umum*

Hambatan yang paling signifikan dalam mengintegrasikan sumber informasi yang paling efektif untuk sistem manajemen pengetahuan adalah kurangnya cara umum dalam mengenali informasi. Seringkali bahwa salah satu unit bisnis menyebut suatu metrik dengan nama yang secara substantial berbeda dari nama yang digunakan oleh bagian lain dari organisasi bersangkutan. Masalah serupa muncul ketika dua bagian di organisasi yang sama mengacu pada dua metrik berbeda dengan nama yang sama. Hal ini biasanya merupakan masalah kultural. Cara terbaik untuk mengatasi masalah ini adalah mengerjakan suatu taksonomi umum. Namun, dalam beberapa kasus, informasi jenis ini bisa disimpan dalam profil pribadi dan ditampilkan sesuatu dengan pilihan taksonomi mereka sendiri.

#### *J. Perkembangan*

Metodologi perkembangan paling baik diterapkan pada bagian IT, dan riset ini tidak dimaksudkan untuk membicarakannya secara rinci. Di sini hanya didiskusikan sejumlah isu kritis untuk suksesnya implementasi sistem manajemen pengetahuan, sehingga anda akan mengajukan pertanyaan yang benar ketika berbicara dengan bagian IT. Yang pertama dan utama adalah dokumentasi. Dokumentasi adalah komponen fundamental dalam pengembangan proyek manapun, terutama menyangkut menyangkut cara merangkai data dan informasi. Proses aliran data dan model data yang mendasarinya harus secara ketat didokumentasikan, termasuk waktu yang digunakan oleh informasi untuk bergerak dari satu lokasi ke lokasi lain.

Ada tiga kunci yang berperan dalam menyelenggarakan sistem manajemen pengetahuan. Tanggung jawab bisa dibagikan di antara berbagai peran, tergantung pada jumlah kerja yang diperlukan bagi sumber daya informasinya. Peran

pertama difokuskan pada mendapatkan, menormalkan dan mempersiapkan sumber daya informasi untuk dimasukkan ke dalam sistem. Peran lainnya difokuskan pada mengembangkan dan menyaring empat atau lima aplikasi yang merupakan komponen sistemnya. Akhirnya, peran ketiga jatuh pada representasi interface pengguna, ekstensibilitas interface pengguna, dan sinkronasi offline.

Pengembangan menyangkut serangkaian langkah. Begitu prototipe dan beta diperlihatkan pada pengguna dan stakeholder, keperluan lain ditentukan, taksonomi disaring, dan konsesus umum tentang prioritas bisnis pun tercapai. Pada awal prosesnya, perhatian lebih diberikan pada presentasi informasinya; dalam perbaikan kemudian, terdapat penekanan lebih besar pada isu datanya sebagai penyeimbang terhadap penekanan lebih besar yang diberikan kepada isu interface pada tahap pertama. Tahap terakhir yang mendahului penyebaran adalah pengujian. Pengujian terhadap sistem manajemen pengetahuan sedikit berbeda dengan sebagian besar aplikasi lain dan, karena hal ini juga merupakan isu kultural dan berhubungan erat dengan para stakeholder proyeknya, maka saya menempatkan topik riset ini pada riset yang akan saya lakukan selanjutnya.

## VIII. KESIMPULAN

Manajemen pengetahuan menyangkut pembangkitan memori perusahaan dan dalam rangka mencapai sasaran, proyeknya harus mengidentifikasi serta meningkatkan berbagai sumber pengetahuan. Berikut ini menggarisbawahi sumber pengetahuan yang dibahas dalam riset ini:

- Penaksiran kebutuhan membantu anda mengidentifikasi sasaran dari proyek manajemen pengetahuan anda maupun sumber pengetahuan yang harus ditangkapnya.
- Sumber informasi mencakup pribadi, tim, korporat dan eksternal. Sistem manajemen pengetahuan yang dibangun dengan produk Microsoft akan menyediakan solusi luwes untuk menangkap pengetahuan dari semua sumber informasi.
- Perusahaan anda harus meningkatkan sejumlah sumber daya, termasuk yang ada dalam belantara informasi maupun yang terbatas dalam infrastruktur yang berantakan. Pelaporan yang buruk dan kurangnya taksonomi umum juga merupakan masalah yang harus diperbaiki dalam sistem manajemen pengetahuan perusahaan.

## REKOMENDASI

- Secara formal atau dengan cara lain, identifikasikan sasaran yang hendak anda capai
- Dengan bantuan dari bagian IT, lakukan penaksiran kebutuhan
- Mengidentifikasi sumber informasi pribadi, tim, korporat dan eksternal yang harus ada dalam sistem manajemen pengetahuan perusahaan.

- Mengidentifikasi dan merencanakan perbaikan belantara informasi, sistem pelaporan yang buruk, infrastruktur yang berantakan, taksonomi yang lemah
- Bekerja sama dengan bagian IT untuk membuat rencana perkembangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Honeycutt, J. (2000) *Knowledge Management Strategies*, Microsoft Corporation, USA
- [2] Sveiby, Karl-Erik. *Intellectual Capital And Knowledge Management*, [www.sveiby.com/articles/intellectualcapital.html](http://www.sveiby.com/articles/intellectualcapital.html), Data Accessed: August,20,2007
- [3] Taft, Darryl, *Stopping Knowledge Overflow – Knowledge Management Tools Still In Development Phase*, Computer Resellers, February 2000, p.14.
- [4] [www.Brint.com](http://www.Brint.com), Data Accessed: August,20,2007