

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Kegiatan Akademik

Kegiatan di STT Terpadu Nurul Fikri meliputi kegiatan Akademik, Non Akademik, Kemahasiswaan. Kegiatan Akademik dikenal sebagai rangkaian kegiatan pembelajaran mahasiswa sejak diterima sebagai mahasiswa di Perguruan Tinggi sampai selesai *studi*. Untuk menunjang pelaksanaan proses pembelajaran di tingkat sarjana strata satu (S1), digambarkan suatu sistem yang dikenal sebagai Sistem Kredit Semester (SKS). Kegiatan pembelajaran pada semester 1 dimulai dengan admisi dan registrasi hingga diterbitkannya kartu hasil studi (KHS). (UBAYA, 2015).

Dalam proses akademik perlu diadakan sebuah sistem informasi untuk menunjang kegiatan akademik salah satunya yang sudah diterapkan di STT Terpadu Nurul Fikri adalah *web* akademik. *Web* akademik STT Terpadu Nurul Fikri merupakan sistem informasi berbasis *web* yang berfungsi untuk menyediakan informasi dan pengetahuan terkait kegiatan akademik di STT Terpadu Nurul Fikri. Informasi dan pengetahuan yang ada di *web* tersebut diantaranya Sejarah STT Terpadu Nurul Fikri, SOP sarana pada kegiatan Akademik, Kemahasiswaan, Administrasi. Pada kegiatan akademik yang meliputi Perkuliahan, PKL, Tugas Akhir, Ujian, dan lain-lain.

2.2 Pengetahuan

Pengetahuan merupakan aset bagi suatu organisasi karena itu pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi harus mampu memberikan kemajuan bagi organisasi itu sendiri, untuk itu penting bagi setiap individu yang ada didalam organisasi untuk membagikan pengetahuan yang dimilikinya dengan baik. Oleh karena itu dibutuhkan manajemen yang baik agar pengetahuan yang ada dapat mengakar disetiap individu dalam organisasi tersebut dan tidak hilang begitu saja, (Widayanti, 2012).

Dalam Buku Metodologi Penelitian Kesehatan, pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan, penciuman, rasa, dan

raba. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam bentuk tindakan seseorang (*overt behavior*), (Soekidjo, 2002). Definisi yang lain, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mengatakan pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal mata pelajaran, (Tim Penyusun Kamus Pusat, 2002). Dari kedua definisi pengetahuan diatas dapat disimpulkan bahwa definisi yang sesuai dengan penerapan KM di STT Terpadu Nurul Fikri ialah pengertian dari Tim Penyusun Kamus Pusat (2002) karena definisi tersebut menekankan pada segala sesuatu yang diketahui, oleh karena itu pengertian tersebut akan lebih tepat digunakan pada penelitian ini karena informasi dan pengetahuan di STT Terpadu Nurul Fikri pada umumnya belum diketahui secara menyeluruh oleh mahasiswa.

Russel Ackoff (1989) dalam Buku (Tobing P. L., 2007) menyatakan bahwa isi atau kandungan dari intelektualitas dan mentalitas manusia dapat diklasifikasikan menjadi lima katagori, yaitu :

1. Data: berupa simbol-simbol atau kumpulan dari transaksi-transaksi.
2. Informasi: berupa data yang diproses agar dapat dimanfaatkan. Berisi jawaban untuk menjawab pertanyaan tentang “*who*”, “*what*”, “*where*”, dan “*when*”.
3. Pengetahuan: merupakan aplikasi dari data dan informasi, dan menjawab pertanyaan “*how*”.
4. *Understanding*: mengapresiasi pertanyaan “*why*”.
5. *Wisdom*: evaluasi dari *understanding*.

Setelah memahami perbedaan dari data, informasi, pengetahuan, pemahaman, dan *wisdom* maka selanjutnya akan dibahas jenis dari pengetahuan. Menurut Polanyi (2007), memperkenalkan bahwa *knowledge management* terdiri dari dua jenis, yaitu :

1. *Tacit*

Tacit knowledge tidak dinyatakan dalam bentuk tulisan, melainkan sesuatu yang terdapat dalam benak atau otak seseorang yang didapatkannya dari pembelajaran dan pengalaman di dalam suatu organisasi.

2. *Explicit*

Explicit knowledge merupakan *knowledge* yang mudah disusun, didokumentasikan, dipindahkan, dibagi, dan dikomunikasikan. Penerapan *explicit* ini lebih mudah untuk dipelajari oleh setiap individu secara independen.

2.3 Knowledge Management (KM)

Pembahasan mengenai *knowledge management* ini meliputi Definisi, Komponen KM, Model Sosialisasi, Eksternalisasi, Kombinasi, Internalisasi (SECI), dan menjelaskan *Knowledge Management Life Cycle*.

2.3.1 Definisi

Untuk memahami *knowledge management*, *American Productivity and Quality Centre* (APQC) mendefinisikan *knowledge management* sebagai pendekatan-pendekatan sistemik yang membantu muncul, dan mengalirnya informasi dan pengetahuan kepada orang yang tepat pada saat yang tepat untuk menciptakan nilai, (Tobing P. L., 2007).

Definisi kedua dari Horwitch dan Armacost, mendefinisikan *knowledge management* sebagai pelaksanaan penciptaan, penangkapan, pentransferan, dan pengaksesan pengetahuan dan informasi yang tepat ketika dibutuhkan untuk membuat keputusan yang lebih baik, bertindak dengan tepat, memberikan hasil dalam rangka mendukung strategi bisnis, (Sangkala, 2007).

Dari kedua definisi KM diatas disimpulkan bahwa KM adalah proses pengelolaan pengetahuan dari mulai penciptaan pengetahuan, pentransferan, dan pengaksesan pengetahuan kepada orang yang tepat dengan waktu yang tepat dalam rangka mendukung strategis bisnis.

2.3.2 Komponen KM

Menurut Bambang Setiarso merumuskan terdapat empat komponen *knowledge management*, (Sutiarso, 2007):

1. Manusia

Manusia pada *knowledge management* merupakan sumber dari pengetahuan dan manusia juga merupakan pelaku utama dalam proses yang ada didalam *knowledge management*. Semua proses-proses tersebut dapat berjalan selama manusia ingin melakukannya.

2. Teknologi

Sebagai media utama pendistribusian *knowledge* melalui teknologi yang memungkinkan *knowledge* yang dimiliki organisasi tersebar luas dan mempermudah menggunakan informasi dan pengetahuan tersebut.

3. Proses

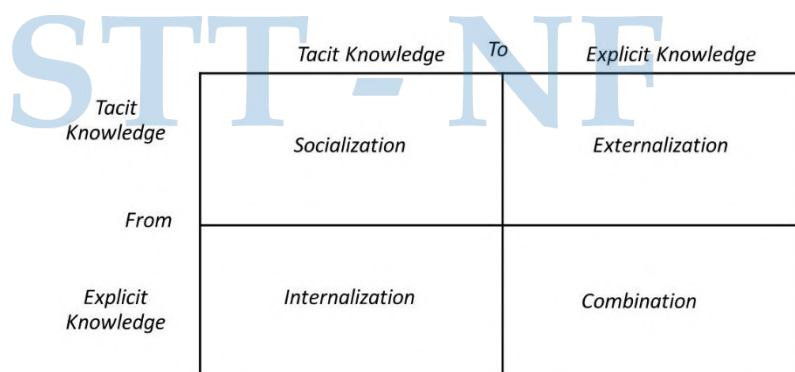
Proses yang terdiri dari menangkap, menyaring, mengesahkan, mentransformasikan, dan menyebarkan *knowledge* ke seluruh organisasi dilengkapi dengan menjalankan prosedur dan proses tertentu.

4. Konten

Konten dari *knowledge management* berupa informasi dan pengetahuan, dan dokumen yang dibutuhkan oleh orang-orang untuk melaksanakan kewajibannya di suatu organisasi.

2.3.3 Model Scialization, Externalization, Internalization, Combination (SECI)

Nonaka dan Takeuchi (1995) mengkonversi dua jenis *knowledge* yaitu *tacit* dan *explicit* melalui empat macam proses konversi yaitu SECI, seperti pada Gambar 1 Model SECI dibawah ini:



Gambar 1 Model SECI

(Sumber: Model SECI, Nanoka & Takeuchi, 1994)

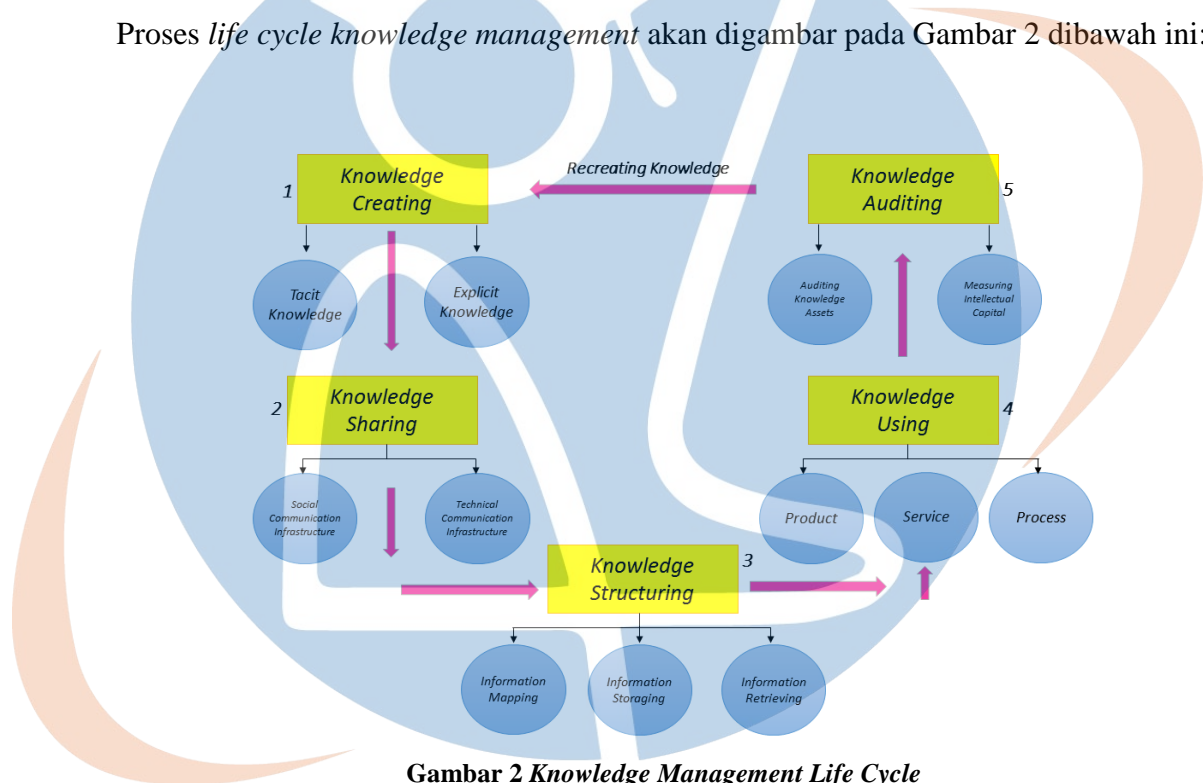
Penjelasan pada Gambar 1 menurut Nonaka dan Takeuchi (1995) adalah sebagai berikut:

1. *Socialization* merupakan proses *sharing* dan penciptaan *tacit knowledge* melalui interaksi dan pengalaman langsung dari individu ke individu. Prakteknya melalui kedekatan fisik seperti interaksi antara pimpinan dan pegawai, pimpinan dengan pimpinan, pegawai dengan pegawai melalui proses brainstorming.
2. *Externalization* merupakan pengartikulasian *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge* melalui proses dialog dan refleksi, yang membutuhkan penyajian pengetahuan *tacit* ke dalam bentuk yang lebih umum sehingga dapat dipahami oleh *explicit knowledge* orang lain. Pada tahap *externalization* ini, individu memiliki komitmen terhadap sebuah kelompok dan menjadi satu dengan kelompok tersebut.
3. *Combination* merupakan konversi *explicit knowledge* ke dalam bentuk himpunan yang lebih kompleks melalui sistematika dan pengaplikasian informasi dan pengetahuan *explicit* dari kelompok ke organisasi. Dalam prakteknya, fase *combination* tergantung pada tiga proses, yaitu :
 - a. Penangkapan dan integrasi pengetahuan *explicit* baru termasuk pengumpulan data eksternal dari dalam dan luar instansi kemudian mengkombinasikan data-data tersebut.
 - b. Penyebarluasan pengetahuan *explicit* tersebut melalui presentasi atau pertemuan langsung.
 - c. Pengolahan pengetahuan *explicit* sehingga lebih mudah dimanfaatkan kembali seperti menjadi dokumen rencana, laporan dan sebagainya.
4. *Internalization* merupakan konversi dari pengetahuan *explicit* ke dalam pengetahuan *tacit* anggota organisasi, yang disebar ke seluruh organisasi melalui pengalaman sendiri, sehingga menjadi pengetahuan *tacit* yang baru dari organisasi ke individu. Individu harus mengidentifikasi pengetahuan yang relevan dengan kebutuhannya di dalam pengelolaan pengetahuan tersebut. Dalam prakteknya internalisasi dapat dilakukan dalam dua dimensi, yaitu pertama,

penerapan pengetahuan *explicit* dalam tindakan dan praktek langsung, kedua penguasaan pengetahuan *explicit* melalui simulasi eksperimen atau belajar sambil bekerja.

2.3.4 Proses *Knowledge Management Life Cycle*

Sesuai dengan literatur manajemen pengetahuan, lima proses dasar dalam *knowledge management*. Ini dapat didefinisikan sebagai *creating, sharing, structure, using, dan audit* yang disebut model siklus di *knowledge management*, (SAGSAN, 2006). Proses *life cycle knowledge management* akan digambar pada Gambar 2 dibawah ini:



Gambar 2 Knowledge Management Life Cycle

(Sumber: halaman 3 pada jurnal *A new life cycle model for processing of knowledge management*)

Penjelasan dari Gambar 2 *Knowledge Management Life Cycle* sebagai berikut:

1) Penciptaan Pengetahuan (*Knowledge Creation*)

Proses *knowledge creation* merupakan pengetahuan dari pembelajaran kasus di masa lampau, analisa data, ataupun cara lainnya yang telah dibahas sebelumnya. Proses ini dapat juga berupa identifikasi pengetahuan yang tersimpan di organisasi, yang sebelumnya tidak diketahui oleh perusahaan dan tersimpan dalam individu. Partisipan dari proses *creation* ini adalah individu, group, ataupun departemen di organisasi yang mempunyai kemampuan untuk menghasilkan pengetahuan baru

dengan intuisi mereka, kemampuan analitikal, eksperimen, ataupun belajar dari pengalaman yang kesemuanya ditunjang oleh proses interaksi di antara mereka. Model pengetahuan yang muncul bisa berupa *tacit* dan *explicit knowledge*.

2) *Sharing*

Knowledge sharing dapat didefinisikan sebagai proses pengkomunikasikan pengetahuan kepada pihak lain. Beberapa cara efektif untuk melakukan *knowledge sharing* adalah sebagai berikut:

- a. Jaringan komunikasi sosial, baik yang sifatnya formal maupun informal
- b. Kerjasama tim
- c. *Community of practices*
- d. *Organizational learning*
- e. Teknologi komunikasi formal perusahaan

Untuk mendukung *knowledge sharing* yang efektif, perusahaan haruslah membangun infrastruktur komunikasi (sosial dan teknikal) yang baik dan memungkinkan individu ataupun kelompok untuk berinteraksi dengan lancar di berbagai media komunikasi.

3) *Structuring*

Setelah adanya infrastruktur yang mendukung untuk aktivitas *knowledge sharing*, selanjutnya pengetahuan yang ada harus dapat diorganisasikan dan distrukturisasi agar dapat diakses dan digunakan secara efisien dan optimal oleh organisasi. Proses *knowledge structuring* mencakup kegiatan penyaringan dan kategorisasi pengetahuan berdasarkan taksonomi yang telah didefinisikan. Tiga komponen penting yang harus diperhatikan adalah kerapian pemetaan, penyimpanan, serta kemudahan dalam mendapatkan kembali pengetahuan yang tersimpan.

4) *Using*

Pengetahuan yang sudah diciptakan melalui proses SECI lalu disebarluaskan ke pengguna informasi dan pengetahuan yang selanjutnya akan diterapkan. Dalam proses penerapan pengetahuan yang didapatkan melalui 6 proses yang telah dijelaskan oleh Holsapple and Joshi dalam Liebowitz (1999:1-9), yaitu:

- a. Perolehan pengetahuan dari berbagai sumber eksternal dan internal

- b. Seleksi informasi dan pengetahuan yang telah didapat sesuai dengan kebutuhan.
- c. Internalisasi, pada tahap ini adanya aliran pengetahuan yang diperlukan.
- d. Penggunaan pengetahuan.
- e. Menghasilkan pengetahuan
- f. Eksternalisasi, yaitu pengorganisasian pengetahuan dan penciptaan pengetahuan baru.

Dalam tugas akhir ini hanya sampai kepada proses *using* dikarenakan penerapan *knowledge management* pada *web* akademik ini baru pertama kali dan belum membutuhkan sampai pada tahap *auditing*.

5) *Auditing*

Satu tahapan baru yang diusulkan oleh Sagsan, adalah adanya *knowledge auditing*. *Auditing* yang dimaksud berkaitan dengan kapasitas organisasi dalam mengelola pengetahuan yang ada. Pada proses audit ini yang memberikan nilai bagi perusahaan. Pada proses *knowledge auditing* inilah muncul kebutuhan untuk melakukan pengukuran kekayaan intelektual perusahaan sebagai aset *intangible*, yang kemudian dilanjutkan dengan pengukuran performansi *knowledge management*.

STT - NF