

KNOWLEDGE MANAGEMENT



Strategi dan Pengukuran Knowledge Management

Rani Puspita D, M.Kom

Tujuan Pembelajaran

- Memahami lebih jelas mengenai strategi knowledge management.
- Memahami lebih detail dari mulai proses dan hasil dari pengukuran knowledge management.

Pendahuluan

- **Strategi Manajemen Pengetahuan** yang terkait dengan tujuan bisnis organisasi.
- **Kerangka Metric** digunakan untuk melacak kemajuan organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran.

Mengapa KM Strategi Itu Penting ?



Menyediakan landasan dasar yang digunakan untuk mencapai pembelajaran organisasi dan perbaikan terus-menerus sehingga tidak membuang waktu untuk mengulangi kesalahan dan setiap orang cepat menyadari hal baru serta lebih baik dalam berpikir dan bertindak.

Komponen Strategi KM

- Strategi Artikulasi dan Tujuan Bisnis : *Pernyataan visi atau misi.*
- Deskripsi permasalahan bisnis berbasis pengetahuan : *Perlu untuk kolaborasi.*
- Inventarisasi sumber daya pengetahuan yg tersedia : *Knowledge capital, social capital, infrastructure capital.*
- Analisis pengetahuan yang direkomendasikan menjadi daya ungkit, yang menggambarkan apa yang dapat dilakukan dgn pengetahuan yg teridentifikasi : *Best practice database, lesson learned database*

Pengembangan Strategi KM

Terdapat tiga pengembangan strategi KM, yaitu :

- *Knowledge Audit (“as is” and “to be”).*
- *Gap Analysis (the differences).*
- *KM road map (how to achieve).*

Knowledge Audit

- Melakukan identifikasi kebutuhan dan penggunaan informasi dan pengetahuan inti di dalam organisasi.
- Inventori pengetahuan adalah cara praktis untuk memastikan “mengetahui apa yang diketahui”.
- Perlu menerapkan prinsip ***information resource management (IRM)***.
- Harus dilakukan sebelum implementasi KM.

Aktifitas Kunci IRM

- **Identifikasi** → informasi apa yang ada, bagaimana diidentifikasi dan dikodifikasi ?
- **Kepemilikan** → siapa bertanggungjawab atas informasi tertentu ?
- **Biaya dan Nilai** → bagaimana menilai pembelian dan penggunaan ?
- **Pengembangan** → bagaimana meningkatkan nilai informasi ?
- **Eksplorasi** → apa cara terbaik memaksimalkan nilai uang ?

Hasil Audit Pengetahuan

- Identifikasi aset dan alur pengetahuan inti.
- Identifikasi kesenjangan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengelola bisnis.
- Kebijakan dan kepemilikan informasi yang perlu diperbaiki/ditingkatkan.
- Kesempatan untuk mengurangi biaya *information handling*.
- Kesempatan untuk meningkatkan akses dan koordinasi informasi yang dibutuhkan bersama.
- Pemahaman yang jelas akan kontribusi pengetahuan untuk bisnis.

Gap Analysis

- Analisis perbedaan antara kondisi saat ini (*as is*) dan kondisi yang diinginkan (*to be*) sesuai tujuan bisnis.
- Dikaitkan dengan hal-hal yang memungkinkan (*enablers*) dan menjadi penghalang (*barriers*) kesuksesan implementasi KM.
- Digunakan untuk memprioritaskan tujuan KM yang harus dicapai perusahaan.

Hal-Hal Kunci Dalam Gap Analysis

- ❑ Perbedaan utama saat ini dan diinginkan.
- ❑ Daftar penghalang implementasi KM.
- ❑ Daftar pendorong KM.
- ❑ Identifikasi kesempatan untuk berkolaborasi dengan inisiatif bisnis lain.
- ❑ Melakukan analisis resiko.
- ❑ Apakah ada redundansi dalam organisasi?
- ❑ Apakah ada penampungan pengetahuan?
- ❑ Bagaimana posisi perusahaan dalam industri sejenis?

KM Roadmap

- Bagaimana cara untuk mengubah dari kondisi saat ini (*as is*) dan mencapai kondisi yang diinginkan (*to be*).
- Mewakili strategi jangka waktu 3-5 tahun beserta target yang harus dicapai selama kurun waktu tersebut.

Konten Roadmap

- Bagaimana organisasi mengelola pengetahuan lebih baik?
- Bagaimana organisasi mengelola pengetahuan eksplisit (konten) dan tacit (komunitas)?
- Bagaimana aset pengetahuan, orang, proses, dll dijadikan sebagai fokus prioritas pendorong KM?
- Apa hubungan antara pendorong KM dengan tujuan bisnis?
- Apa yang menjadi *quick wins*?
- Bagaimana kapabilitas KM bertahan dalam jangka panjang?

Hambatan Dalam Pengukuran KM

- Sulitnya menentukan korelasi antara aktivitas dalam manajemen pengetahuan(khususnya berbagi pengetahuan) dengan hasil yang didapat.
- Harus meninjau lebih dahulu performansi perusahaan sebelum menjalankan proyek manajemen pengetahuan.

Pengukuran (Metrics)

- Sistem pengukuran di perusahaan dalam bentuk KPI.
- Metrics dapat berupa nilai kuantitatif atau kualitatif.
- Metrics dapat bersifat “normatif” dan “descriptive”.

Objek Pengukuran

- Kapabilitas organisasi.
- Performansi manajemen pengetahuan yang diimplementasikan.

Knowledge Area



- Expertise
- Lesson learned
- Knowledge documents
- Data

Domain Knowledge Management

- People
- Process
- Technology

Pendekatan Dalam Pengukuran KM

- *Success Story*
- Pendekatan berbasis ROI atau *Cost Benefit Model*
- BSC dan IT Balance Score Card

Perusahaan	Target	Pendekatan KM	Hasil
Chevron Texaco	Mengurangi biaya operasional, meningkatkan kualitas operasional, meningkatkan keselamatan pekerja	Community of Practice, memfasilitasi aktivitas transfer pengetahuan, pencarian expert	Pengurangan biaya operasional sebanyak 2 milyar dolar, sementara investasi sekitar 2 juta dolar
GE Plastics	Mengurangi biaya Customer Service	Customer portal, repositori pengetahuan	Penghematan per tahun mencapai 2.25 juta dolar
British Petroleum	Know-how: brand attribute, kemampuan inovasi, melakukan aktivitas lebih cepat dan lebih baik daripada kompetitor	Jaringan, Peer Assist, Operations Value Process	Penghematan per tahun mencapai 260 juta dolar, peningkatan kecepatan dalam melakukan aktivitas
Schlumberger	Pengetahuan ada di tangan karyawan dan pelanggan	Community of Practice, inTouch KM system, intranet, extranet, content management	Penghematan per tahun mencapai 200 juta dolar, pengurangan waktu penyelesaian technical query sebanyak 95%. Dengan investasi total mencapai 20 juta dolar

TERIMA KASIH

