

Literature Review: Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen Pengetahuan

Ahmad Firdaus

Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi

Correspondence: daus.husin2@gmail.com

Abstract. *The aim of this research is to look at the basic concepts and theoretical developments related to knowledge management. This research also discusses the design and approaches to knowledge management, as well as the stages of knowledge management which are explained by several researchers from various perspectives. The analytical method used is qualitative with bibliometric analysis of literature, theoretical basis analysis, and reviewing the main concepts of knowledge management, proving and analyzing the knowledge management approach*

Keywords: *basic concepts, knowledge management, performance measurement*

PENDAHULUAN

Pada Era digitalisasi, pengetahuan dianggap sebagai aset kompetitif yang paling penting di dalam organisasi. Pengetahuan didefinisikan sebagai pemahaman teoritis atau praktis tentang suatu subjek, hal ini mendorong munculnya istilah manajemen pengetahuan. Manajemen pengetahuan diterapkan dalam berbagai aktivitas dan bidang dengan tujuan mengelola, menciptakan, dan meningkatkan aset intelektual di dalam organisasi. Perkembangan manajemen pengetahuan diperkaya oleh kontribusi para ahli. Sudut pandang yang lebih dalam, manajemen pengetahuan harus menjadi metode kerja dan filosofi. Manajemen pengetahuan merupakan bagian dari bidang studi manajemen, namun berkaitan erat dengan teknologi informasi dan komunikasi.

Pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi pembelajaran (Arisha & Ragab, 2013). Oleh karena itu, pengelolaan pengetahuan yang efektif membawa banyak hasil positif terhadap organisasi, selain dari itu manajemen pengetahuan diharapkan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif (Cob et al., 2015). Fungsi utama manajemen pengetahuan adalah menangkap, mendokumentasikan, mengambil, dan menggunakan kembali pengetahuan. Selain itu, manajemen pengetahuan juga berperan dalam membuat, mentransfer, dan menukarkan pengetahuan. Penerapan manajemen pengetahuan tidak terbatas pada ruang lingkup tertentu (Omotayo, 2015). Manajemen pengetahuan dapat diterapkan mulai dari tingkat individu, usaha kecil, hingga perusahaan besar.

Secara keseluruhan, mengelola dan menggunakan pengetahuan secara efektif sangat penting bagi individu dan organisasi. Penerapan manajemen pengetahuan yang tepat dapat membawa manfaat signifikan dalam berbagai aspek.

Selama beberapa tahun terakhir, publikasi terkait tinjauan manajemen pengetahuan dari berbagai perspektif terus bermunculan. Arisha & Ragab (2013) mengkategorikan berbagai cabang penelitian manajemen pengetahuan, juga memberikan kajian literatur, mengkategorikan analisis publikasi yang berkembang pesat, dan menawarkan referensi komprehensif bagi peneliti baru yang akan meneliti bidang serupa. Serenko (2013) menganalisis publikasi manajemen pengetahuan dan mengidentifikasi bidang ini. Omotayo (2015) mengulas literatur manajemen pengetahuan dan mengungkapkan pentingnya manajemen pengetahuan dalam organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran sistematis tentang manajemen pengetahuan.

METODE

Analisis yang digunakan yaitu bibliometrik literatur, analisis dasar teoritis, selain dari itu penelitian ini juga akan meninjau konsep utama manajemen pengetahuan membuktikan dan menganalisis pendekatan manajemen pengetahuan serta menarik kesimpulan.

HASIL

Teori Dasar Manajemen Pengetahuan

Pengetahuan bersifat kompleks dan abstrak, oleh konsep pengetahuan telah didefinisikan dengan berbagai pandangan. Definisi pengetahuan masih menjadi topik perdebatan dikalangan filsuf dalam epistemologi. Salah satu definisi umum pengetahuan yaitu sebagai alat manusia yang dinamis untuk membenarkan keyakinan pribadi dalam mengejar kebenaran (Nonaka, 1994). Pengetahuan dapat dilihat sebagai aset yang tidak terlihat atau tidak berwujud yang diperoleh melalui proses kognitif yang kompleks seperti persepsi, pembelajaran, komunikasi, asosiasi, dan penalaran (Epetimehin & Ekundayo, 2011).

Soltani & Navimipour (2016) mendefinisikan pengetahuan sebagai kombinasi konsep, keterampilan, pengalaman, dan visi yang memberikan kerangka kerja untuk menciptakan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi. Secara umum, pengetahuan dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama: tacit dan eksplisit (Hubert, 1996). Pengetahuan tacit mengacu pada pengetahuan pribadi, konteks spesifik yang berada dalam pikiran, perilaku, dan persepsi individu (Duffy, 2000).

Konsep manajemen pengetahuan telah didefinisikan dan diuraikan oleh berbagai pakar dari berbagai disiplin ilmu, dan menghasilkan definisi yang beragam dan interpretasi yang berbeda-beda. Untuk memahami manajemen pengetahuan secara menyeluruh, maka penting untuk meninjau kembali dasar-dasar dari manajemen pengetahuan, termasuk pemahaman teoritis tentang konsep dasar pengetahuan, meskipun banyak karya teoritis dan konseptual yang telah ada. Arisha & Ragab (2013) menjelaskan bahwa inti dari manajemen pengetahuan adalah membantu individu meningkatkan efisiensi pembelajaran dan mengintegrasikan sumber informasi yang berbeda untuk meningkatkan keunggulan kompetitif. Serenko (2013) manajemen pengetahuan menyediakan alat dan teknik yang dibutuhkan individu untuk mengatasi informasi yang melimpah, meningkatkan efisiensi pembelajaran, dan meningkatkan keunggulan kompetitif.

Proses dan Tahapan Manajemen Pengetahuan

Proses manajemen pengetahuan telah banyak diperkenalkan oleh para peneliti dari berbagai perspektif. Meskipun terdapat beragam deskripsi tentang proses manajemen pengetahuan, namun beberapa kata kunci muncul sebagai elemen sentral dan fundamental

bagi manajemen pengetahuan, seperti pembuatan, penyimpanan, transfer, dan penerapan, hal ini mencerminkan siklus hidup pengetahuan dalam organisasi, dimulai dari penciptaan pengetahuan baru, penyimpanan dan organisasi informasi, transfer pengetahuan antar individu dan tim, hingga penerapan pengetahuan dalam praktik untuk mencapai tujuan organisasi.

Proses manajemen pengetahuan terdiri dari 4 (empat) tahap utama: 1) penciptaan, penyimpanan, transfer, dan penerapan pengetahuan (Ajmal & Koskinen, 2008). Penciptaan pengetahuan adalah tentang menghasilkan pengetahuan baru, baik dengan mengembangkan konten baru atau memperbarui yang sudah ada dalam bentuk tacit dan eksplisit (Argote & Ingram, 2000); 2) penyimpanan pengetahuan berfokus pada pencatatan dan penyimpanan pengetahuan dalam wadah seperti arsip, database, dan sistem terkait; 3) transfer pengetahuan merupakan proses penting di mana pengetahuan dibagikan kepada individu, kelompok, atau unit yang membutuhkannya (Pirkkalainen & Pawlowski, 2013); dan 4) penerapan pengetahuan, bertujuan untuk memanfaatkan pengetahuan yang telah diciptakan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti menyesuaikan arah strategis, memecahkan masalah baru, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi biaya. Keempat tahap ini saling berkaitan dan penting untuk keberhasilan manajemen pengetahuan (Johannsen, 2000). Penciptaan pengetahuan yang berkelanjutan, penyimpanan yang efektif, transfer yang efisien, dan penerapan yang tepat akan memungkinkan organisasi untuk memanfaatkan pengetahuan mereka secara maksimal dan mencapai tujuan mereka (Newell et al, 2004).

Proses Berbagi Pengetahuan

Menurut Swacha (2015), tantangan utama dalam manajemen pengetahuan adalah efektivitas dalam berbagi pengetahuan antar individu. Berbagi pengetahuan didefinisikan sebagai proses di mana pengetahuan dipertukarkan untuk mengintegrasikan sumber-sumber pengetahuan dan membentuk struktur pengetahuan baru. Meskipun sering kali disamakan dengan transfer pengetahuan, keduanya memiliki overlap dalam konteksnya (Dan & Sunesson, 2012). Paulin & Suneson (2012) menekankan bahwa keberhasilan berbagi pengetahuan sangat tergantung pada sejauh mana pengetahuan dapat diadopsi dan

diterapkan kembali oleh penerima. Hung et al. (2011) meneliti dampak motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap berbagi pengetahuan dalam konteks pertemuan kelompok, menunjukkan pentingnya sistem manajemen pengetahuan dengan umpan balik untuk mendukung keberhasilan berbagi pengetahuan. Tohidinia & Mosakhani (2010) mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku berbagi pengetahuan dan merekomendasikan pendekatan sistematis untuk meningkatkan perilaku ini dalam konteks organisasi, dengan mempertimbangkan berbagai perspektif yang relevan.

Pengukuran kinerja manajemen pengetahuan

Menurut Wang et al (2016) pengukuran kinerja memegang peran sentral dalam manajemen pengetahuan. Dengan menggunakan proses ini, kita dapat mengevaluasi efektivitas praktik manajemen pengetahuan dan menilai apakah proses pengetahuan saat ini memenuhi kebutuhan pembelajaran serta memberikan umpan balik yang diperlukan untuk perbaikan berkelanjutan dalam manajemen pengetahuan. Evaluasi kinerja manajemen pengetahuan meliputi perancangan kriteria evaluasi dan pemilihan metode evaluasi. Proses ini melibatkan analisis kualitatif, yang mencakup penggunaan kuesioner terbuka (Changchit et al., 2001), wawancara dengan ahli (Booker et al., 2008), studi kasus, dan survei (Darroch & McNaughton, 2002). Di sisi lain, analisis kuantitatif digunakan untuk mengukur pengetahuan eksplisit dengan menggunakan sejumlah indikator finansial dan non-finansial (Chen & Chen, 2005).

Wang et al. (2016) mengajukan sistem indeks untuk manajemen pengetahuan yang terdiri dari 4 (empat) komponen utama: 1) proses manajemen pengetahuan; 2) struktur pengetahuan organisasi; 3) manfaat ekonomi; dan 4) efisiensi. Mereka juga mengelompokkan ukuran kinerja, menjadi 3 (tiga) kategori utama: 1) sumber daya pengetahuan; 2) proses manajemen pengetahuan; dan 3) faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pengetahuan. Zhang (2010) menerapkan *balanced scorecard* untuk mengevaluasi kinerja manajemen pengetahuan dengan fokus pada keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan organisasi, sementara Tseng (2008) mengusulkan matriks kategorisasi untuk mengklasifikasikan indikator kinerja yang relevan dalam pengukuran kinerja manajemen

pengetahuan, dengan kriteria evaluasi yang mencakup proses, manusia, informasi, dan teknologi.

SIMPULAN

Penelitian ini memberikan tinjauan teoritis dan analisis mendalam terhadap manajemen pengetahuan, merangkum dan menganalisis konsep manajemen pengetahuan, meliputi konsep dasar dan tahapan manajemen pengetahuan. Secara singkat dapat dikatakan bahwa manajemen pengetahuan merupakan salah satu faktor kunci dalam mendukung keberhasilan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajmal, M.M. and Koskinen, K.U. 2008, Knowledge transfer in project-based organizations: an organizational culture perspective, *Project Management Journal*, 39(1), 7-15.
- Argote, L. and Ingram, P. 2000, Knowledge transfer: a basis for competitive advantage in firms, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(1), 150-169.
- Arisha, A. & Ragab, M.A.F. 2013, Knowledge management and measurement: a critical review, *Journal of Knowledge Management*, 17(6), 873-901
- Booker, L.D., Bontis, N. and Serenko, A. 2008, The relevance of knowledge management and intellectual Capital research, *Knowledge and Process Management*, 15(4), 235-246.
- Cob, C., Abdullah, R., Risidi, H. and Mohd, N.M. 2015, Preliminary study on semantic knowledge
- Changchit, C., Holsapple, C.W. and Viator, R.E. 2001, Transferring auditors' internal control evaluation knowledge to management, *Expert Systems with Applications*, 20(3), 275-291.
- Chen, A.P. and Chen, M.Y. 2005, A review of survey research in knowledge management performance measurement: 1995-2004, *Journal of Universal Knowledge Management*, 1, 4-12.
- Darroch, J. and McNaughton, R. 2002, Developing a measure of knowledge management, Bontis, N. (Ed.), *World Congress on Intellectual Capital Readings*, Butterworth-Heinemann, Boston, MA, 226-242.

- Dan, P. and Sunesson, K. 2012, Knowledge transfer, knowledge sharing and knowledge barriers three blurry terms in km, *Electronic Journal of Knowledge Management*, 10(1), 82-92.
- Duffy, J. 2000, Knowledge management: to be or not to be?, *Information Management Journal*, 34(1), 64-67.
- Epetimehin, F.M. and Ekundayo, O. 2011, Organisational knowledge management: survival strategy for Nigeria insurance industry, *Interdisciplinary Review of Economics and Management*, 1(2), 9-15.
- Hung, S.Y., Durcikova, A., Lai, H.M. and Lin, W.M. 2011, The influence of intrinsic and extrinsic motivation on individuals' knowledge sharing behavior, *International Journal of Human-Computer Studies*, 69(6), 415-427.
- Hubert, S.O. 1996, Tacit knowledge: the key to the strategic aliment of intellectual capital, *Strategy and Leadership*, 24(2), 10-16.
- Johannsen, C.G. 2000, Total quality management in a knowledge management perspective, *Journal of Documentation*, 56(1), 42-54.
- Newell, S., Tansley, C. and Huang, J. 2004, Social capital and knowledge integration in an ERP project team: the importance of bridging and bonding, *British Journal of Management*, 15(1), S43-S57.
- Nonaka, I. 1994, A dynamic theory of organizational knowledge creation, *Organization Science*, 5 (1), 14-37.
- Omotayo, F.O. 2015, Knowledge management as an important tool in organisational management: a review of literature, *Library Philosophy & Practice*.
- Pirkkalainen, H. and Pawlowski, J. 2013, Global social knowledge management: from barriers to the selection of social tools, *Electronic Journal of Knowledge Management*, 11(1), 3-17.
- Paulin, D. and Suneson, K. 2012, Knowledge transfer, knowledge sharing and knowledge barriers – three blurry terms in KM, *Electronic Journal of Knowledge Management*, 10(1).
- Soltani, Z. and Navimipour, N.J. 2016, Customer relationship management mechanisms: a systematic review of the state of the art literature and recommendations for future research, *Computers in Human Behavior*, 61, 667-688.
- Serenko, A. 2013, Meta-analysis of scientometric research of knowledge management: discovering the identity of the discipline, *Journal of Knowledge Management*, 17(5), 773-812.
- Swacha, J. 2015, Gamification in knowledge management: motivating for knowledge sharing, *Polish Journal of Management Studies*, 12.
- Tseng, S.M. 2008, Knowledge management system performance measure index, *Expert Systems with Applications*, 34(1), 734-745.
- Tohidinia, Z. and Mosakhani, M. 2010, Knowledge sharing behavior and its predictors, *Industrial Management & Data Systems*, 110(4), 611-631.
- Wang, J., Ding, D., Liu, O. and Li, M. 2016, A synthetic method for knowledge management performance evaluation based on triangular fuzzy number and group support systems, *Applied Soft Computing*, 39, 11-20.
- Zhang, R. 2010, The application of the balanced scorecard in performance assessment of knowledge management, *The, IEEE International Conference on Information Management and Engineering, IEEE*, 443-447.