

NEWSLETTER

SHARING IS POWER

KM SEBAGAI INISIATIF BISNIS

Organisasi profit seperti perusahaan memiliki sifat pragmatis. Terhadap inisiatif apapun yang dilakukan, pertanyaan yang diajukan pertama kali adalah apa manfaat inisiatif tersebut bagi organisasi? Lebih jelasnya, apa manfaatnya terhadap profit perusahaan? Karena itu, Knowledge Management (KM) juga harus diarahkan untuk mendukung strategi bisnis perusahaan. Semua perusahaan melakukan bisnis, dan KM merupakan tools yang dibuat untuk mendukung pencapaian bisnis.

Mindset KM sebagai tools bisnis harus dipahami terlebih dulu, agar dalam pelaksanaan nantinya KM betul-betul menyatu (embedded) dengan bisnis. Salah satu penyebab yang membuat KM tidak berjalan dengan baik adalah, KM seolah 'bermain sendiri'. Para karyawan melihatnya sebagai

sebuah tugas tambahan yang menjadi beban. Akhirnya, karena tidak memiliki kontribusi terhadap bisnis, KM dianggap sebagai tools yang tidak berguna.

Untuk memulai inisiatif KM, kita mulai dari identifikasi apa yang ingin

dicapai dan dibutuhkan oleh organisasi? Kita cari fakta-fakta berupa gap dan tantangan yang dimiliki oleh organisasi. Inisiatif KM yang dibangun harus mendukung hal tersebut. Usahakan untuk tidak membuat sebuah sistem yang baru. Jangan membuat aktivitas

Dalam melakukan inisiatif KM, kita juga harus menyadari bahwa tiap organisasi memiliki kebutuhan spesifik yang berbeda-beda. Misalnya di sebuah organisasi, sangat penting untuk dibentuk Subject Matter Experts (SMEs) atau para pekerja ahli. Kondisi yang

terjadi dalam organisasi tersebut, mereka memiliki para pekerja yang memiliki keahlian tinggi, namun tidak teridentifikasi dengan baik. Sampai akhirnya orang tersebut resign atau pensiun, pengetahuannya belum didokumentasikan. Tetapi mungkin saja, di organisasi lain SME ini tidak perlu dibentuk secara formal karena kebutuhannya bukan itu. Ibarat rumah, tidak perlu membongkar kemudian membuat yang baru, tapi bagaimana rumah tersebut



<http://www.gdrc.org>

baru yang tidak ada manfaatnya bagi organisasi. Kita harus membuat sebuah manfaat baru, bukan membuat sistem yang baru. Intinya, kita mencoba melihat apa yang sudah kita miliki dan mencoba meningkatkan value-nya.

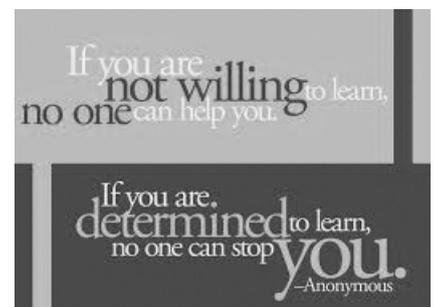
bisa dipercantik.

Ada banyak inisiatif dalam implementasi KM. Namun pertanyaan utama yang harus dijawab terlebih dulu adalah, apa manfaat dari inisiatif tersebut? □

TABLE OF CONTENTS

The capacity to learn is a gift; The ability to learn is a skill; The willingness to learn is a choice - Brian Herbert

CHAPTER 1: HEADLINE KM SEBAGAI INISIATIF BISNIS	CHAPTER 3: INFORMASI VS PENGETAHUAN KM BUILDING BLOCKS
CHAPTER 2: PENTINGNYA KM BAGI ORGANISASI KNOWLEDGE LOST	CHAPTER 4: LEADERSHIP CICAK YANG TAK DIUNDANG



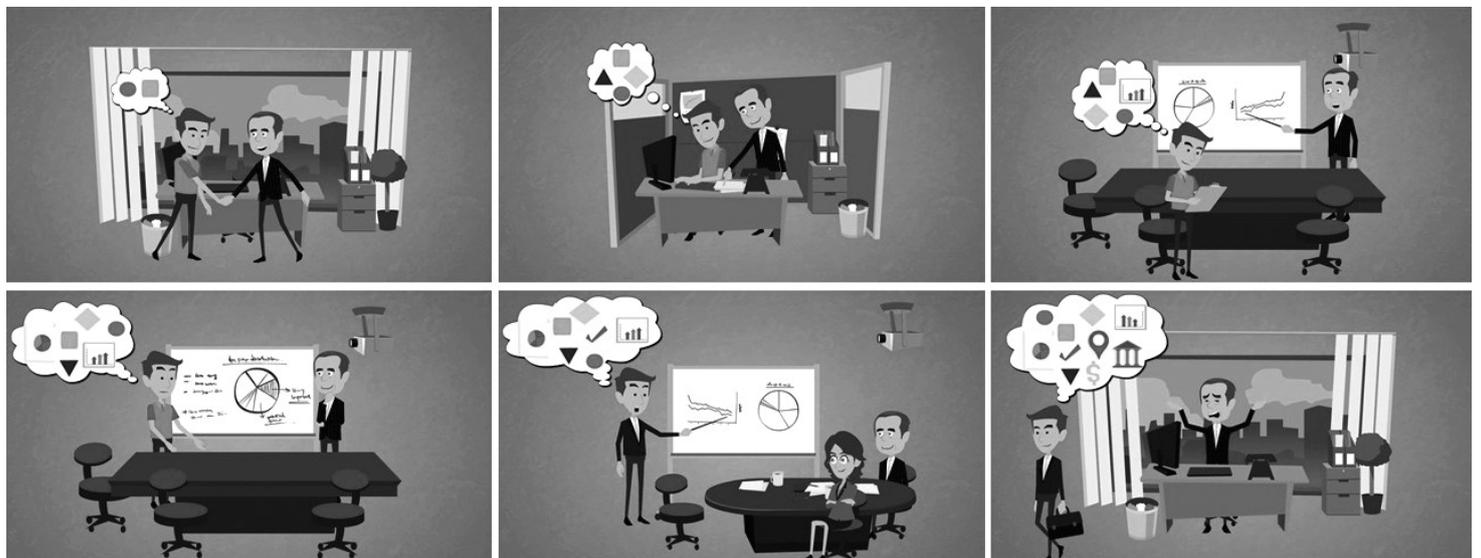
Ada beberapa alasan yang menjadikan inisiatif KM penting bagi organisasi. Melalui tulisan dalam bukunya *The Complete Idiot's Guide to Knowledge Management*, Melissie Clemmons Rumizen merangkum alasan tersebut. Untuk menjawab pertanyaan pentingnya KM bagi perusahaan, ia mengajak kita untuk berpikir apakah hal-hal berikut ini pernah terjadi pada kita.



PENTINGNYA KM BAGI ORGANISASI

1. Anda merupakan bagian dari sebuah organisasi besar yang sedang memiliki masalah serius dalam pekerjaan, dan Anda tidak mengetahui apa solusinya. Anda yakin bahwa ada seseorang di organisasi Anda yang mengetahui jawabannya, tetapi Anda tidak tahu siapa. Anda bahkan tidak tahu orang tersebut berada di cabang yang mana.
2. Anda dan tim sedang bersemangat bekerja. Setelah beberapa bulan bekerja siang dan malam (bahkan di akhir pekan), tim Anda dapat menyelesaikan sebuah proyek besar. Proyek tersebut dapat memberi kontribusi pada saat perusahaan Anda yang sedang dalam masalah. Lalu, sesaat sebelum Anda mempresentasikan hasil proyek tersebut ke dalam meeting, Anda mengetahui bahwa ada tim di cabang lain yang telah menyelesaikan proyek yang sama beberapa bulan sebelumnya. Bahkan hasil proyek tim lain tersebut lebih baik daripada hasil proyek yang akan Anda presentasikan, karena tim lain tersebut memiliki informasi yang lebih banyak.
3. Anda harus menenangkan seorang klien penting yang sedang marah besar karena memiliki masalah dengan perusahaan Anda. Kemudian, Anda mencoba menghubungi kantor pusat untuk mengetahui siapa yang dapat menangani masalah dengan klien tersebut. Kantor pusat memberitahu bahwa satu-satunya orang yang dapat menangani masalah dengan klien tersebut saat ini sedang liburan, dan baru akan kembali dua minggu lagi.
4. Saat terjadi merger, ternyata Anda tetap dipekerjakan oleh perusahaan. Namun sebelum Anda dapat bernapas lega, Anda baru ingat bahwa teman yang biasa Anda hubungi untuk menanyakan informasi sudah keluar saat terjadinya merger. Anda tidak tahu lagi siapa yang dapat Anda hubungi untuk mendapatkan informasi yang Anda butuhkan.
5. Anda membutuhkan sebuah informasi spesifik untuk laporan yang harus diserahkan beberapa jam lagi. Anda mencoba mencari informasi spesifik tersebut di intranet organisasi. Namun, setelah melihat adanya 1000 buah file yang terkait dengan informasi yang Anda butuhkan, Anda menyerah. Terlalu banyak file yang harus di cek, dan Anda tidak tahu file mana yang benar-benar penting.
6. Anda adalah seorang top manager yang bertugas mengawasi empat buah pabrik. Secara garis besar, semua pabrik tersebut memiliki peralatan yang sama. Para pekerja dalam pabrik tersebut kurang lebih juga memiliki pengetahuan yang sama, dan sudah mendapatkan pelatihan yang sama. Namun, pabrik A dapat menghasilkan kinerja yang lebih tinggi dibanding tiga pabrik lainnya (B, C, dan D). Bahkan pabrik D memiliki kinerja yang tidak bagus. Bagaimana mungkin bisa terjadi perbedaan? Apa yang harus Anda lakukan untuk membuat semua pabrik memiliki kinerja yang tinggi seperti pabrik A? □

KNOWLEDGE LOST



INFORMASI VS PENGETAHUAN

Sudah beberapa hari ini Adit rajin menelusuri dunia maya guna mencari informasi mengenai cara membuat gado-gado yang paling enak. Beberapa pelatihan cara membuat gado-gado juga diikutinya. Setelah menghabiskan puluhan halaman resep dan beberapa sesi pelatihan, Adit untuk pertama kalinya mencoba membuat gado-gado dan menyajikannya untuk Dandy. Apakah rasa gado-gado yang dibuat pertama kali oleh Adit langsung enak? Setidaknya bisa mendekati rasa gado-gado Boplo, yang cabangnya mudah kita temui di Jakarta? Hmm.. rasanya kita sepakat tidak yakin untuk menjawabnya.

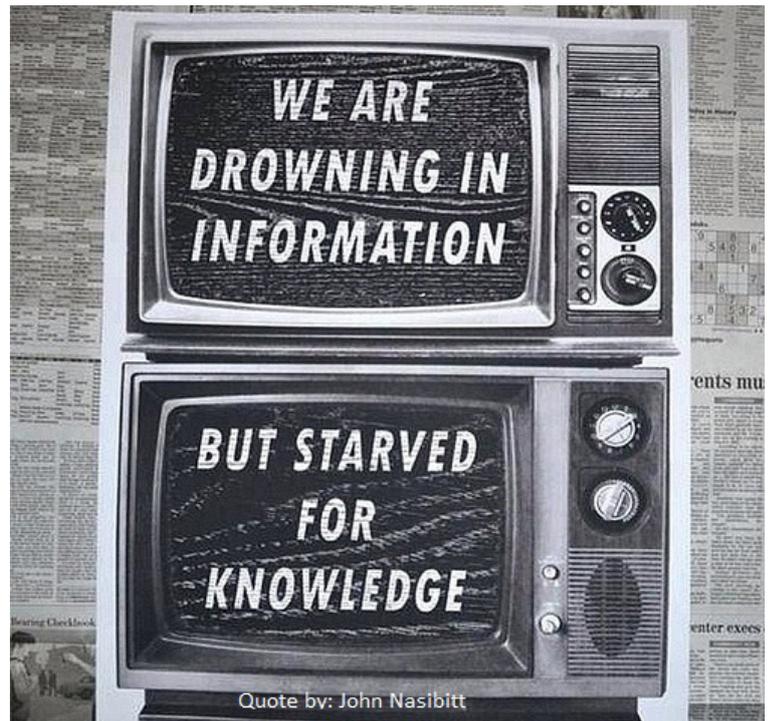
Jadi, apa yang kurang? Apakah jumlah halaman resep yang harus dibaca oleh Adit? Atau masih ada lagi buku resep gado-gado yang belum dibacanya, padahal ia sudah membaca puluhan buku resep gado-gado. Atau sesi pelatihan yang diikutinya masih kurang? Padahal, wawasan Adit mengenai gado-gado sudah sangat expert. Jika ada kuis dengan pertanyaan seputar dunia gado-gado, ia pasti juara pertama.

Yang kurang adalah praktiknya. Bukan jumlah halaman resepnya. Untuk membuat gado-gado yang

enak, cukup dibutuhkan selebar resep gado-gado dan praktik yang terus menerus dilakukan. Pada umumnya, untuk mencapai keberhasilan hanya diperlukan 3 hal, yaitu: practice, practice, dan practice. Ya, latihan dan latihan. Terus mencoba dan mencobanya secara langsung (action). Lebih

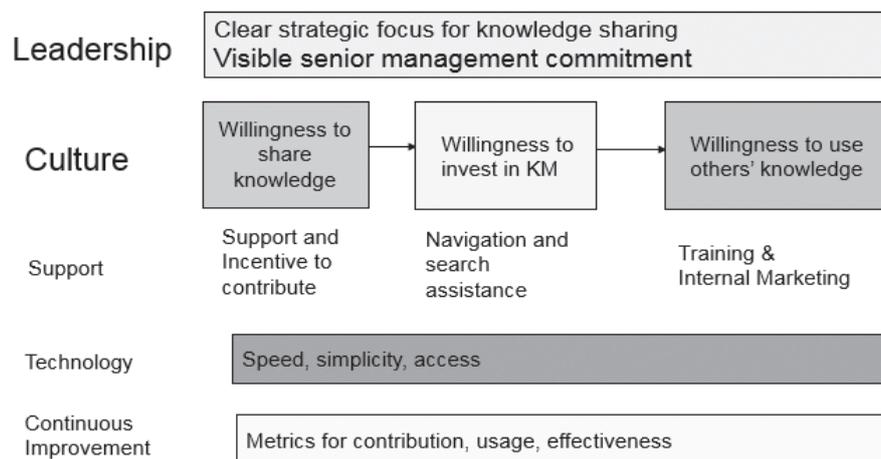
bermanfaat orang yang bisa masak satu jenis masakan dibanding orang yang tahu semua jenis masakan di bumi ini, tapi tidak bisa memasaknya.

Itulah bedanya informasi dengan pengetahuan. Menurut Albert Einstein, knowledge is action, everything else just information. Pernyataan dari Albert Einstein memberi batasan yang tegas antara informasi dengan pengetahuan. Pengetahuan adalah



tindakan atau apa yang pernah kita lakukan, selain itu hanya informasi. Artinya, informasi akan disebut sebagai pengetahuan ketika ia sudah dipraktikkan. Tidak heran jika begitu banyak informasi tersedia, namun tidak semua orang dianggap memiliki pengetahuan. □

KM BUILDING BLOCKS

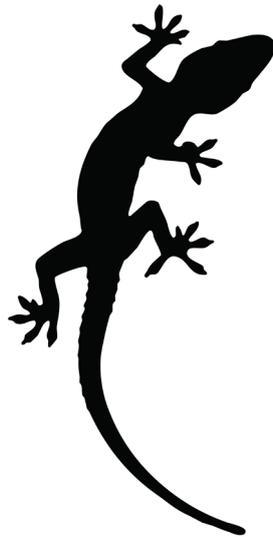


(Simon Trussler(1998).The rules of the game,
The Journal of Business Strategy Vol 19 Issue 1 pp16-19

CICAK YANG TAK DIUNDANG

Dalam acara reuni yang diselenggarakan di sebuah restoran, kegaduhan tiba-tiba muncul dari salah satu sudut yang dipenuhi oleh peserta wanita. Penyebabnya adalah seekor cicak yang jatuh dan menempel di punggung salah seorang wanita dari kelompok itu. Wajah si wanita menyiratkan kepanikan. Ia berteriak histeris karena takut. Badannya digerak-gerakkan tidak beraturan berusaha mengenyahkan cicak itu. Kedua tangannya berusaha keras menyingkirkan cicak tersebut.

Yang terjadi selanjutnya bahkan lebih parah. Reaksi dari wanita tersebut menular kepada kawan-kawannya. Tiga orang kawannya juga mengalami kepanikan yang luar biasa. Teriakan-teriakan saling bersahutan. Apalagi ketika wanita tersebut berhasil menyingkirkan cicak dari punggungnya dan berpindah menempel di kemeja salah satu kawannya. Drama pun berlanjut hingga akhirnya cicak itu pindah ke pelayan wanita yang



pelayan tersebut meraih cicak dan melemparkannya ke luar restoran dengan tangannya sendiri.

Pelajaran apa yang bisa diambil dari kejadian tersebut? Apakah cicak yang harus bertanggung jawab? Jika iya, kenapa pelayan wanita tidak merasa terganggu?

Pelayan tersebut bisa menangani cicak tanpa diundang itu dengan

berada di dekat wanita tersebut.

Namun, reaksi berbeda ditunjukkan oleh si pelayan. Ia tetap berdiri tenang sambil mengamati perilaku cicak tersebut. Ketika dirasa sudah cukup percaya diri,

sempurna, tanpa menimbulkan kekacauan. Jadi, peristiwa tersebut bukan soal cicak, akan tetapi ketidakmampuan sang wanita untuk menangani gangguan yang disebabkan oleh cicak yang menggaggunya.

Dalam pekerjaan sehari-hari, kita sering mendapatkan gangguan. Entah itu dari atasan, rekan kerja atau bahkan klien. Atau dalam berlalu lintas, kemacetan saat ini sudah menjadi hal yang biasa. Semua orang mengalaminya. Hanya saja, kemampuan dalam menangani situasi tersebut bisa saja berbeda. Kita dituntut untuk mampu mengatasi gangguan yang disebabkan oleh kemacetan.

Menarik pelajaran dari cicak yang tak diundang, seringkali kita menyikapi reaksi dengan reaksi juga, bukan dengan meresponnya. Sang wanita menunjukkan reaksinya, sementara si pelayan menjawab reaksi tersebut dengan respon yang sangat baik. □

“One cannot survive without continuous learning. If you stop learning, sooner than later, your level of knowledge will be effected and most likely your career options too.”

KMPlus Optima Internasional

KMPlus merupakan sebuah perusahaan konsultan Knowledge Management yang didirikan pada tahun 2005. Sejak awal berdiri, KMPlus memiliki komitmen untuk membantu meningkatkan kinerja individu dan organisasi melalui inovasi dan penerapan Knowledge Management secara efektif.

Dalam 10 tahun terakhir, KMPlus banyak bekerja sama dengan berbagai perusahaan terkemuka di Indonesia dalam pengembangan SDM dan Knowledge Management. Disamping memberikan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan, KMPlus juga memberikan jasa konsultasi mengenai penerapan Knowledge Management yang efektif di organisasi. KM yang efektif merupakan KM yang selaras dengan kebutuhan organisasi dalam meningkatkan kinerja, juga membangun motivasi karyawan untuk menjadi pekerja pengetahuan yang cerdas atau SMART Knowledge Worker.



KMPLUS OPTIMA INTERNASIONAL
JL. Cawang Baru Tengah No. 48
Jakarta
021-85917227 | 021-29360893

www.kmplus.co.id