

## Analisis situasional penciptaan pengetahuan organisasi pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Dharma kota Pontianak

Mulyadi Haji Djuz'ie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74881&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pengetahuan merupakan asset organisasi yang penting disamping asset yang lainnya. Organisasi ditantang untuk mampu mengembangkan dan mengelola pengetahuan yang dimilikinya sehingga dapat menciptakan pengetahuan. Organisasi yang secara terus menerus menciptakan pengetahuan dimungkinkan dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal yang dinamis. Pengetahuan tersebut diperlukan dalam meningkatkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan kualitas produk atau pelayanan. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana penciptaan pengetahuan dan kondisi organisasi dalam mempromosikan penciptaannya berlangsung pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kota Pontianak. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penciptaan pengetahuan dan kondisi organisasi dalam penciptaannya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan konsep dan teori dari Nonaka dan Takeuchi (1995).

Pengetahuan manusia digolongkan ke dalam 2 (dua) jenis atau bentuk yaitu tacit knowledge dan explicit knowledge. Interaksi antara tacit knowledge dan explicit knowledge merupakan kunci yang dinamis dalam penciptaan pengetahuan organisasi. Tacit knowledge adalah bentuk pengetahuan yang sulit diartikulasikan ke dalam bahasa formal. Ia merupakan pengetahuan personal yang berada (embedded) dalam pengalaman individu dan mencakup faktor-faktor yang tidak berwujud seperti kepercayaan, cara pandang, dan sistem nilai pribadi. Tacit Knowledge merupakan sumber utama keunggulan perusahaan. Sedangkan, explicit knowledge, yaitu jenis pengetahuan yang dapat diartikulasikan kedalam bahasa formal yang mencakup pernyataan atau ungkapan, rumus matematika, spesifikasi, manual dsb. Spiral pengetahuan terjadi melalui interaksi antara tacit knowledge dan explicit knowledge yang kemudian akan melahirkan 4 (empat) proses utama konversi pengetahuan, dimana keempat proses tersebut secara bersama-sama membentuk kreasi pengetahuan sebagai berikut: (1) dari tacit ke tacit disebut sosialisasi; (2) dari tacit ke explicit disebut eksternalisasi; (3) dari explicit ke explicit disebut kombinasi dan (4) dari explicit ke tacit disebut internalisasi. Sedangkan kondisi kondusif diperlukan untuk memberikan konteks dalam memfasilitasi individu dan kelompok untuk mengkreasi pengetahuan dan ketrampilan adalah intensi; otonomi; fluctuation dan creative chaos; redundansi, dan requisite variety.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada PDAM pada bagian umum, keuangan, hubungan langganan, distribusi, perencanaan, perawatan, dan produksi yang berjumlah 248 orang. Melalui teknik purposif besar sampel diambil sebanyak 60 orang (24%).

Berdasarkan hasil penelitian, penciptaan pengetahuan pada PDAM Tirta Dharma kota Pontianak ditarik kesimpulan bahwa masih lemahnya kreasi pengetahuan karyawan melalui mode internalisasi, eksternalisasi,

dan kombinasi dibandingkan dengan mode sosialisasi. Kemudian, kondisi organisasi dalam penciptaan pengetahuan dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum organisasi belum memberikan dukungan dalam pengembangan kreasi pengetahuan karyawan ditinjau dari intensi, otonomi, fluctuation dan creative chaos, redundancy, dan requisite variety.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyarankan bahwa untuk memfasilitasi interaksi antara tacit knowledge dan explicit knowledge yang merupakan kunci dalam penciptaan pengetahuan organisasi maka PDAM hendaknya menciptakan lapangan interaksi sehingga terjadi dialog dan berbagi pengalaman dan pengetahuan sesama karyawan, dan menyediakan berbagai media baik cetak maupun media teknologi komunikasi dan informasi untuk mendorong interaksi karyawan baik di dalam maupun dengan pihak luar, serta membuat struktur organisasi yang adaptif untuk menghadapi perubahan dan tuntutan masyarakat. Kemudian untuk memberikan kondisi kondusif dalam penciptaan pengetahuan maka perusahaan hendaknya membuat kebijakan tentang visi pengetahuan organisasi, memberikan otonomi kepada karyawan dalam mengkreasi pengetahuannya, menciptakan kompetisi internal dan melakukan rotasi karyawan sehingga mereka memahami aktivitas organisasi dari berbagai sudut pandang, dan karyawan hendaknya dapat mengakses serta memiliki akses yang sama terhadap keberagaman informasi dari luar untuk mengatasi kompleksitas lingkungan.