

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas landasan teori yang digunakan pada penelitian ini dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai knowledge management system. Landasan teori yang digunakan pada penelitian ini, yaitu: teori knowledge management system, knowledge management berbasis TI, dan faktor kontingensi yang mempengaruhi proses knowledge management sebuah organisasi.

2.1 Teori Knowledge Management System

2.1.1 Definisi Data, Informasi dan Pengetahuan (Knowledge)

2.1.1.1 Data

Davenport and Prusak (1998) mendefinisikan data sebagai fakta objektif mengenai suatu kejadian. Menurut Tiwana (2000), data merupakan keluaran dan representasi transaksional yang masih mentah dan tidak memiliki makna statistik

Fernandez, et al (2004) menjelaskan bahwa “*Data comprises facts, observations, or perceptions. Data represents raw numbers or assertions*”. Menurut mereka data merupakan kumpulan dari fakta, observasi maupun persepsi. Data merupakan representasi dari fakta yang ditemukan dalam aktivitas sehari-hari. Data belum menjadi sesuatu yang berarti karena data hanya berupa kumpulan dari karakter baik berupa alfabet, angka maupun simbol.

Dapat disimpulkan bahwa data merupakan kumpulan dari fakta objektif yang belum memiliki arti.

2.1.1.2 Informasi

Menurut Davenport and Prusak (1998), informasi adalah data yang dikelola sehingga dapat berguna bagi pemakainya, informasi mempunyai pengaruh terhadap pertimbangan dan perilaku penerimanya.

Fernandez (2004) menjelaskan bahwa *“Information is processed data. Information is a subset of data, only including those data that possess context, relevance and purpose. Information involves manipulation of raw data”*. Menurut mereka informasi adalah data dengan konteks dan relevansi. Informasi memerlukan manipulasi data mentah. Sehingga informasi adalah data yang telah diorganisasikan, diolah maupun dimanipulasi sehingga memiliki arti.

Dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan kumpulan data yang telah dimanipulasi maupun dikelola.

2.1.1.3 Knowledge

Davenport et al (1998) mengatakan bahwa *“knowledge is a fluid mix of framed experience, values, contextual information, and expert insight that provides a framework for evaluating and incorporating new experiences and information. It originates and is applied in the minds of knowers”*. Menurut mereka pengetahuan merupakan perpaduan antara pengalaman, nilai, informasi kontekstual dan pengertian yang mendalam dari ahli sehingga menghasilkan suatu kerangka untuk evaluasi dan penciptaan informasi dan pengalaman baru. Hal tersebut dimulai dan diterapkan dari pikiran pemilik pengetahuan.

Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan rangkaian informasi dengan pengambilan keputusan dan tindakan yang mengarah pada kegunaan dan tujuan (Fernandez, 2004). Pengetahuan adalah kebiasaan, keahlian/kepakaran, keterampilan, pemahaman atau pengertian yang diperoleh dari pengalaman, latihan atau melalui

proses belajar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan kumpulan dari informasi yang telah melalui pengalaman.

Pengertian pengetahuan menurut Davenport maupun Fernandez memiliki maksud yang sama bahwa pengetahuan merupakan informasi yang telah melalui berbagai proses seperti pengalaman.

Menurut Fernandez (2004) pengetahuan (*Knowledge*) dibagi menjadi 6 (enam) tipe, yaitu :

- ***Procedural knowledge***

“Procedural knowledge, in contrast, focuses on beliefs relating sequence of steps or actions to desired (or undesired) outcomes”.

Menurut mereka pengetahuan prosedural adalah pengetahuan yang berhubungan dengan cara, urutan tindakan atau langkah-langkah untuk mencapai tujuan.

- ***Declarative knowledge***

“Declarative knowledge focuses on beliefs about relationships among variables”. Menurut mereka pengetahuan deklaratif adalah pengetahuan tentang hubungan antar variabel.

- ***Explicit knowledge***

“Explicit knowledge typically refers to knowledge that has been expressed into words and numbers. Such knowledge can be shared formally and systematically in the form of data, specifications, manuals, drawing, audio and video tapes, computer programs, patents, and the like”. Menurut mereka pengetahuan eksplisit mengacu pada pengetahuan yang telah dinyatakan ke dalam angka dan kata. Pengetahuan eksplisit dapat dibagi baik secara formal maupun sistematis dalam bentuk data, spesifikasi, manual, gambar, tape video dan audio, program komputer, hak paten, dan sebagainya. *Pengetahuan eksplisit* dapat juga diartikan sebagai pengetahuan manusia yang berada di luar kepala.

- ***Tacit knowledge***