

BAB 2

LANDASAN TEORI

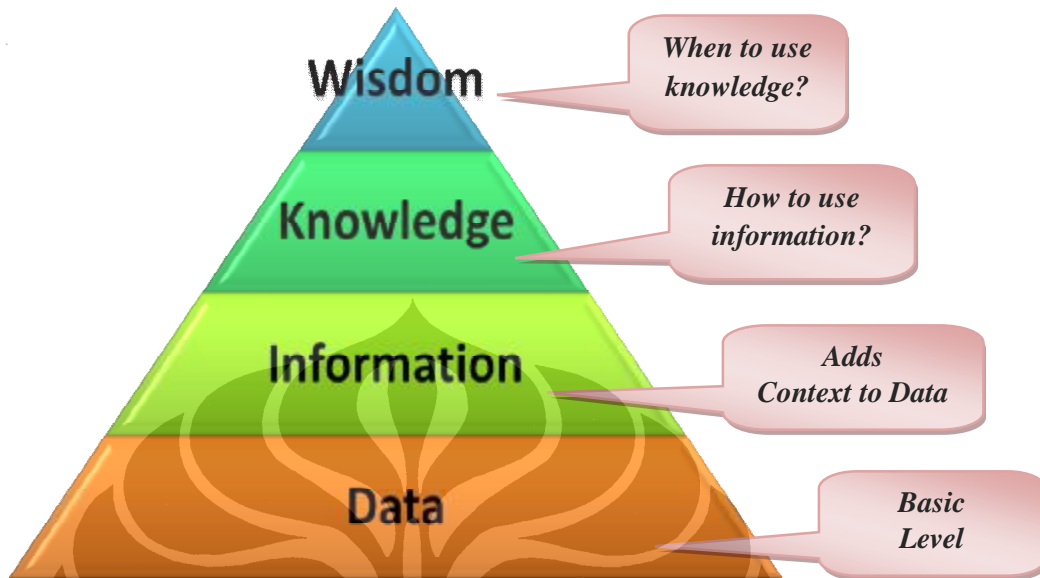
2.1 *Knowledge*

2.1.1 Pengertian *Knowledge*

Knowledge memiliki beberapa definisi. Dalam kamus Inggris Oxford (Oxford *English Dictionary*), *knowledge* didefinisikan sebagai: (a) keahlian (*expertise*) dan keterampilan (*skills*) seseorang yang diperoleh melalui pengalaman atau pendidikan, (b) fakta dan informasi, atau (c) kesadaran (*awareness*) atau kebiasaan (*familiarity*) yang dihasilkan dari pengalaman terhadap sebuah fakta / kenyataan atau situasi. Definisi *knowledge* lainnya yaitu menurut Davenport and Prusak (1997) yang menyatakan bahwa *knowledge* adalah kombinasi dari beberapa hal seperti pengalaman, nilai-nilai, informasi kontekstual, pemahaman / kebijakan / pandangan para ahli / pakar, dan intuisi yang memiliki landasan / dasar, yang memberikan lingkungan dan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman-pengalaman baru dan informasi (Tiwana, 2000).

Kalia (2007) menyatakan bahwa definisi *knowledge* adalah salah satu aspek yang membingungkan di dalam pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) dan sering dipertukarkan dengan definisi data dan informasi; padahal data, informasi, dan *knowledge* memiliki definisi yang berbeda. Davenport and Prusak (1998) juga menyatakan hal yang hampir sama yaitu bahwa *knowledge* bukan data, juga bukan informasi, namun sulit dipisahkan dari keduanya (Munir, 2008). Menurut Hey (2004), pengertian *knowledge* dapat dijelaskan dengan menggunakan hirarki DIKW (*Data-Information-Knowledge-Wisdom*); hirarki tersebut dinamakan juga dengan hirarki

knowledge atau piramida *knowledge* (Kalia, 2007). Hirarki / piramida *knowledge* dapat dilihat pada Gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2.1. Piramida DIKW / Hirarki *Knowledge* / Piramida *Knowledge*.

Hey (2004) di dalam Kalia (2007).

Penjelasan mengenai piramida DIKW pada Gambar 2.1 di atas adalah sebagai berikut:

a. Data

Ada banyak definisi mengenai data, tergantung pada konteks penggunaannya, diantaranya yaitu: menurut Austin (1983), data merupakan fakta kasar atau gambaran yang dikumpulkan dari keadaan tertentu (Sabarguna, 2005); menurut Kalia (2007), para ahli di bidang ilmu pengetahuan informasi (*information science*) menyatakan bahwa data adalah informasi yang belum diproses. Definisi data lainnya adalah sekumpulan fakta khusus mengenai kejadian atau catatan transaksi yang terstruktur; dan menurut Munir (2008), data adalah sekumpulan fakta yang berlainan mengenai suatu kejadian.

Data tidak memiliki relevansi dan maksud, namun hal ini tidak berarti bahwa data tidak bermanfaat bagi organisasi karena organisasi sangat membutuhkannya sebagai bahan baku untuk membuat informasi, di mana

data sebagai bahan baku tersebut disimpan dalam bentuk kualitatif dan kuantitatif (Munir, 2008). Kalia (2007) menyatakan bahwa data dapat disimpan, diambil, dimanipulasi atau didapatkan kembali. Selain itu, data juga dapat diproses untuk menghasilkan informasi yang berguna. Namun, hanya sedikit tindakan yang dapat dilakukan terhadap data. Singkatnya, data adalah level paling dasar dari piramida.

b. Informasi (*Information*)

Ketika beberapa konteks (hubungan / keadaan) ditambahkan ke data, data menjadi informasi (Kalia, 2007). Beberapa definisi mengenai informasi diantaranya yaitu: menurut Austin (1983), informasi adalah data yang telah diolah dan dianalisa secara formal, dengan cara yang benar dan secara efektif, dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat dalam operasi dan manajemen (Sabarguna, 2005); menurut Davis (1995), informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang (Al Fattah, 2007), dan menurut Munir (2008), informasi berasal dari kata "*inform*" yang berarti memberikan bentuk pada sesuatu. Informasi ditujukan untuk membentuk orang yang menerimanya. Tepatnya, membentuk cara pandang (*outlook; insight*) penerima. Jadi, pihak penerimalah yang menentukan (bukan pengirim pesan) apakah pesan yang diterima memang sudah merupakan informasi atau masih berupa data. Informasi merupakan data yang menyebabkan perbedaan. Perbedaan terjadi karena cara pandang penerima berubah setelah menerima informasi. Misalnya, Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) yang terus meningkat selama 6 bulan terakhir masih merupakan data bagi seorang pelajar tingkat SMP, namun bagi seorang karyawan dapat merupakan informasi yang bermanfaat untuk dipertimbangkan dalam menentukan portofolio investasi pribadinya.

c. *Knowledge*

Knowledge adalah informasi yang mengalami pengayaan (*enrichment*) atau transformasi melalui beberapa cara, yaitu: (a) perbandingan (*comparison*), (b) konsekuensi / akibat (*consequences*), (c) hubungan /

relasi (*connections*), atau (d) percakapan (*conversation*) (Munir, 2008). Kalia (2007) menyatakan bahwa *knowledge* dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk menindaklanjuti informasi (informasi yang memiliki arah). Secara sederhana, *knowledge* berusaha menjawab pertanyaan “bagaimana menggunakan informasi (*how to use information*)?”. Data dan informasi dibedakan berdasarkan pengorganisasian, sedangkan informasi dan *knowledge* dibedakan berdasarkan interpretasi, sehingga *knowledge* bukan merupakan data dan juga bukan merupakan informasi (Kalia, 2007). Seseorang dapat memperoleh *knowledge* melalui pengalaman (*experience*), pemikiran / pertimbangan / penalaran (*reasoning*), intuisi (*intuition*), dan pembelajaran (*learning*). Seseorang dapat mengembangkan *knowledge* yang dimilikinya, sedangkan yang lainnya dapat melakukan proses saling berbagi *knowledge* (*knowledge sharing*). *Knowledge* seseorang dapat dikombinasikan dengan *knowledge* orang lain dan menghasilkan *knowledge* yang baru (Kalia, 2007).

d. Kebijakan / Kebijaksanaan (*Wisdom*)

Wisdom adalah penggunaan *knowledge* yang bertumpuk. *Wisdom* merupakan kemampuan seseorang untuk menentukan kapan menggunakan *knowledge* (Kalia 2007).

Rehauser and Kramer (1996) menyajikan hirarki *knowledge* untuk lebih memahami hubungan antara data, informasi dan *knowledge* (Munir, 2008). Hirarki *knowledge* tersebut kemudian dilengkapi oleh Liebowitz and Beckman (1998) dengan keahlian (*expertise*) dan kapabilitas / kemampuan organisasi (*capability*) (Munir, 2008). Hirarki *knowledge* yang lengkap tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.2. Pada Gambar 2.2 tersebut terlihat bahwa simbol merupakan tingkat yang paling dasar dalam hirarki konsep *knowledge*. Setiap ‘gerakan’ ke arah atas, menuju *knowledge*, merupakan proses pengayaan (*enrichment*) (Munir, 2008). Sebagai contoh, jika simbol diberi sintaks maka simbol akan menjadi data; jika data diberi konteks atau mengalami kategorisasi maka data akan menjadi informasi; dan jika rangkaian informasi saling dikaitkan dan distrukturkan sehingga terlihat