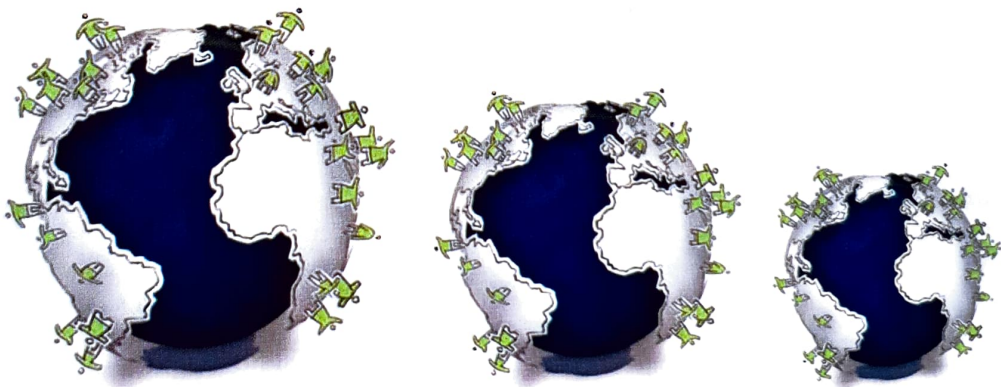


# 'Knowledge Sharing' Berbasis Komunitas Praktisi



**K**omunitas merupakan kumpulan orang yang memiliki kesamaan minat, kepentingan dan tujuan, yang berinteraksi, berkomunikasi dan berkolaborasi secara intensif. Komunitas dapat menjadi basis sosial *knowledge sharing* yang lebih efektif karena suasana dan komunikasi yang lebih cair serta penggunaan “bahasa” yang sama. Di samping itu, pengenalan dan hubungan antar personil yang lebih dalam pada umumnya eksis di dalam berbagai

Paul Lumbantobing

Mahasiswa Program Doktor Ilmu Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Padjadjaran

komunitas. Kualitas relasi personil yang lebih baik dalam ini merupakan media yang lebih baik untuk terjadinya aliran pengetahuan (*knowledge flow*) yang lebih efektif. Komunitas, khususnya komunitas praktisi (*Community of Practice/CoP*), telah menjadi inti strategi KM dari berbagai perusahaan global.

## PENGERTIAN KOMUNITAS PRAKTIKSI (CoP)

Untuk mendefinisikan CoP, adalah sangat tepat kalau kita mengutip untaian kata-kata dari Etienne Wenger yang merupakan ahli terkemuka yang menekuni CoP ini.

*Communities of practice (CoP) are a specific kind of community. They are focused on a domain of knowledge and over time accumulate expertise in this domain. They develop their shared practice by interacting around problems, solutions, and insights, and building a common store of knowledge.*

## Elemen-elemen CoP

Berdasarkan definisi dari CoP di atas terdapat beberapa karakteristik yang membedakan CoP dengan komunitas-komunitas lain pada umumnya. Berikut adalah beberapa karakteristik tersebut:

### Domain

Yang dimaksud dengan domain adalah area pengetahuan yang mengumpulkan dan mengikat komunitas, menjadi identitas serta merupakan bahan pembahasan utama. CoP bukan sekedar jaringan antar pribadi. Identitas yang membedakannya bukan hanya dari tugas atau pekerjaan yang harus dikerjakan sebuah tim, tetapi oleh sebuah "area" dari pengetahuan yang perlu untuk digali dan dikembangkan.

### Komunitas

Yang dimaksud dengan komunitas adalah sekelompok orang yang relevan dengan domain tertentu, yang mempunyai hubungan antara anggotanya serta mempunyai batas yang jelas antara anggota dan orang luar. CoP bukan hanya *website* atau *library*, CoP melibatkan orang-orang yang saling berinteraksi dan membangun hubungan yang membantu untuk menceritakan permasalahan dan membagikan pengetahuan.

### Practice

Yang dimaksud dengan *practice* adalah perwujudan dari *knowledge*, metode, *tools*, cerita, kasus, dokumen, yang

Jenis Manfaat CoP	Dampak Komunitas <i>Komunitas telah meningkatkan atau menyempurnakan hal-hal berikut</i>	% Setuju
Manfaat Individual	Keterampilan dan <i>know how</i>	65%
	Produktifitas personal	58%
	Kepuasan kerja	52%
	Reputasi personal	50%
Manfaat terhadap komunitas	Rasa memiliki	46%
	<i>Knowledge sharing</i> ekspertis	81%
	Kolaborasi	73%
	Konsensus dan penyelesaian masalah	7%
	Reputasi dan legitimasi komunitas	56%
Manfaat terhadap organisasi	Kepercayaan antar anggota	50%
	Efisiensi operasional	57%
	Penghematan biaya	51%
	Tingkat layanan dan penjualan	46%
	Kecepatan pelayanan dan produk	42%
	Retensi karyawan	24%

Table 1. Manfaat terhadap level individu, organisasi dan komunitas

di-share dan dikembangkan bersama. CoP mengumpulkan praktisi-praktisi yang sedang mengerjakan sesuatu. Seiring berjalannya waktu, mereka mendapatkan pengetahuan praktis pada domain masing-masing, yang memberi kelebihan dalam hal kemampuan untuk bertindak sebagai individu ataupun secara kolektif.

## MANFAAT CoP

Orang-orang yang telah bekerja dengan CoP percaya bahwa CoP meningkatkan level serta aliran pengetahuan dalam organisasi. CoP dapat memberi manfaat kepada individu anggota komunitas, bagi komunitas itu sendiri dan bagi organisasi dimana CoP berada. Fontaine dan Milien melakukan penelitian mengenai manfaat komunitas pada level individu, komunitas dan organisasi dengan melakukan survey terhadap 11 CoP. Mereka menanyakan apakah responden setuju bahwa CoP dapat memberikan manfaat. Tabel 1 menunjukkan hasil survei mereka.

## CoP LIFE CYCLE

Banyak varian dari siklus hidup dan evolusi CoP seperti Wenger (1998) serta Gongula dan Rizzuto (2001), namun yang dikutip dalam artikel ini adalah pendapat Deepa Ray (2006), yang melihat CoP sebagai sebuah evolusi jaringan sosial, menggagas tahapan-tahapan siklus kehidupan CoP sebagai berikut:

1. *Scattered*: individu-individu sedang berusaha menyelesaikan masalah yang mirip dan sedang mencari informasi yang memiliki kesamaan.
2. *Informal Group*: Seseorang yang memiliki kontak informal dapat membantu penyelesaian masalah yang sedang ditangani. Interaksi berujung kepada diperolehnya

dukungan informal dari berbagai kelompok, yang kemudian berubah menjadi semacam diskusi dan konsultasi.

3. *Community*: Fokus dari grup informal menjadi semakin jelas ketika para anggota berkumpul dengan tujuan yang sama untuk mendefinisikan fokus pengetahuan dari komunitas.

4. *Decline*: Kematangan pengetahuan mengakibatkan ekspansi dari fokus pengetahuan sampai ke batas maksimum. Pengetahuan tetap eksis, tetapi fokus pengetahuan telah dikembangkan secara penuh dan tidak ada lagi kemungkinan untuk penyempurnaan atau modifikasinya.

5. *Death*: Fokus pengetahuan tidak lagi penting atau tidak lagi relevan bagi para anggotanya, berakibat pada penurunan interaksi antar anggota yang kontinu. Harus dipahami bahwa kematian komunitas bukan berarti berakhirnya pengetahuan. Pengetahuan tetap eksis, tetapi komunitas yang mengembangkannya sudah berpindah misalnya ke komunitas yang lain.

#### AKHIR SIKLUS CoP

CoP adalah sistem yang hidup dan selalu berubah. Sehingga tidak bisa diharapkan untuk eksis selamanya. Mengingat CoP merupakan bagian yang penting dalam strategi bisnis organisasi, CoP sebaiknya tidak menghilang sebelum waktunya (prematuur). Dengan mengetahui tahapan CoP yang akan mengalami transisi atau menghilang serta faktor-faktor yang mempengaruhi, akan membantu anggota komunitas dan organisasi yang terkait untuk mengidentifikasi apakah sebuah komunitas sedang terancam menghilang, sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah lebih lanjut.

Berdasarkan penelitian terhadap 70 CoP di IBM Global Services Gongla dan Rizzuto (2001) mengatakan bahwa ko-

Ketika beberapa orang yang memiliki minat yang sama membangun suatu komunitas, maka lahirlah *Community of Interest*, dalam komunitas ini pembicaraan sudah lebih mendalam, dan sudah membicarakan topik-topik tertentu tetapi masih dalam domain minat yang sama. Komunitas yang lebih canggih berikutnya adalah *Community of Practice*, dimana dalam komunitas ini sudah terjadi pertukaran pengetahuan dan penerapannya.

munitas menghilang (mati) terjadi ketika jawaban terhadap pertanyaan berikut adalah "tidak":

- Apakah komunitas masih memelihara kesatuan dan identitas yang dikenal oleh dirinya sendiri dan organisasi yang lebih luas ?



Gambar 2. Beberapa Jenis Komunitas

- Apakah komunitas masih menjalankan fungsi sebagai komunitas yang diarahkan tujuan dan yang mengelola dirinya sendiri?

Penelitian tersebut juga menyimpulkan terdapat banyak cara menghilangnya sebuah komunitas, tetapi secara umum terdapat 4 pola menghilangnya komunitas:

- Menghilang secara gradual (*drift into non-existence*) Mendefinisikan ulang dirinya sendiri.
- Bergabung dengan komunitas lain.
- Menjadi unit organisasional.

Lalu terdapat faktor-faktor yang sering memicu hilangnya sebuah komunitas. Faktor-faktor ini bukan merupakan alasan atau penjelasan mengenai menghilangnya komunitas, tetapi lebih berupa perubahan yang terjadi yang memotivasi atau mempercepat proses tersebut. Faktor-faktor tersebut adalah:

- Perubahan organisasional
- Perubahan domain pengetahuan
- Perubahan kepemimpinan komunitas

#### DARI CHATTING MENUJU COMMUNITY OF PURPOSE

Ditinjau dari tingkat intensitas dan kedalaman kualitas informasi yang dipertukarkan, ada beberapa jenis kolaborasi, yaitu: *Chatting*, *Community (Group) of Interest*, *Community of Practice*, dan *Community of Purpose*. Hubungan antara keempat jenis kolaborasi berbasis komunitas tersebut, dapat dilihat seperti pada Gambar 2.



*Chatting* merupakan media yang sangat populer di internet dimana para anggota komunitas dapat melakukan percakapan ringan, dimana konten pembicaraan biasanya tidak terlalu fokus pada masalah tertentu. Sehingga lebih cenderung membangun hubungan antar *personal*. Melalui *chatting*, anggota komunitas dapat saling mengenal dengan lebih dalam, sehingga dapat mengetahui minat atau interest seseorang. Ketika beberapa orang yang memiliki minat yang sama membangun suatu komunitas, maka lahirlah *Community of Interest*, dalam komunitas ini pembicaraan sudah lebih mendalam, dan sudah membicarakan topik-topik tertentu yang tetapi masih dalam domain minat yang sama.

Sedangkan komunitas yang lebih canggih berikutnya adalah *Community of Practice*, dimana dalam komunitas ini sudah terjadi pertukaran pengetahuan dan penerapannya. Misalnya bagaimana mengoperasikan aplikasi tertentu atau bagaimana menjual suatu produk kepada klien yang spesifik.

Ketika manajemen suatu perusahaan menetapkan suatu target tertentu yang harus dicapai oleh suatu komunitas, maka komunitas tersebut disebut sebagai *Community*

*of Purpose*. Target tersebut misalnya bagaimana mengatasi gangguan dengan waktu yang dua kali lebih cepat dari sebelumnya atau bagaimana meningkatkan penjualan produk sampai target tertentu. *Community of Purpose* ini biasanya dibentuk oleh manajemen dalam bentuk tim, satuan tugas, kelompok kerja, komite dan lain-lain.

## ISU MENDATANG

Pada bagian ini sudah dibahas prinsip-prinsip tentang apa yang dimaksud dengan CoP, apa manfaatnya bagi organisasi maupun untuk individu, bagaimana siklus hidup suatu CoP mulai dari proses konsepsi sampai kepada tahap deaktivasinya. Demikian juga sudah dibahas perbedaan evolutif antara CoP dengan *Chatting*, *Community of Interest* dan *Community of Purpose*.

Pada edisi yang akan datang akan dibahas bagaimana mengelola kolaborasi berbasis komunitas praktisi, sebagai jawaban terhadap tantangan yang dihadapi oleh CoP dan bagaimana mengoptimalkan kontribusi CoP bagi organisasi.

● email address: paul.lumbantobing@gmail.com