



**PERAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK BATIK DI RUMAH
BATIK ROLLA JEMBER**

*The Role Of Knowledge management In Efforts To Improve Quality Products
Batik At Rumah Batik Rolla Jember*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (SI)
dan mencapai Gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

Silfia Pratiwi
NIM 080910202054

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku Bapak Untung Basuki dan Ibu Hartatik, yang selalu memberikan doa, nasehat, menyemangati, mendidiku dengan kesabaran, perhatian dan kasih sayangnya;
2. Semua pihak yang telah memberikan inspirasi, motivasi, semangat, arahan dan bimbingannya tanpa mengenal lelah yaitu Bapak Dr. Sasongko, M.Si dan Bapak Drs. Rudy Eko Pramono, M. Si, selaku pembimbing, Haries Setyo Utomo seseorang yang spesial dalam hidupku, Erna, Nunik, Firda, Mas Sunan, Mas Arief, sahabatku seperjuangan.

MOTO

Usually people begin *knowledge management* project by focusing on the technology.
But the key is people and process.*



*) Widayana, L. 2005. *Knowledge Manajement: meningkatkan daya saing bisnis*.
Malang : Bayumedia

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Silfia Pratiwi

NIM : 080910202054

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Peran *Knowledge management* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Batik Di Rumah Batik Rolla Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Mei 2012

Yang Menyatakan,

Silfia Pratiwi

NIM 080910202054

SKRIPSI

**PERAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK BATIK DI RUMAH
BATIK ROLLA JEMBER**

*The Role Of Knowledge management In Efforts To Improve Quality Products
Batik At Rumah Batik Rolla Jember*

Oleh

Silfia Pratiwi
NIM 080910202054

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko M.Si.

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Peran *Knowledge management* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Batik Di Rumah Batik Rolla Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 6 Juni 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji
Ketua,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM
NIP.19750825 200212 1 002

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Dr. Sasongko, M. Si
NIP. 19570407 198609 1 001

Drs. Rudy Eko Pramono, M. Si
NIP. 19590820 198803 1 002

Anggota I,

Anggota II,

Ika Sisbintari, S. Sos., M. AB
NIP. 19740207 200512 2 001

Yuslinda D. H., S. Sos, M. AB
NIP. 19790919 200812 2 001

Mengesahkan,
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Peran *Knowledge management* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Batik Di Rumah Batik Rolla Jember; Silfia Pratiwi, 080910202054; 2012: 87 halaman; Jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Knowledge management merupakan istilah yang mulai berkembang saat ini. *Knowledge management* sebenarnya sudah ada sejak dulu, *knowledge management* yang merupakan pengelolaan pengetahuan yang dibuat untuk menciptakan, mendokumentasikan, mengkomunikasikan dan mengaplikasikan pengetahuan ke segala macam kegiatan sehingga pengetahuan tersebut mudah digunakan kapan pun dan oleh siapa saja sesuai dengan kewenangannya. Sebagian orang beranggapan bahwa ilmu pengetahuan memerlukan banyak biaya, budaya organisasi yang belum sepenuhnya sadar tentang pentingnya berbagi pengetahuan dan adanya kompetisi dalam suatu komunitas.

Proses *knowledge management* yang terdapat di Rumah Batik Rolla meliputi semua bagian yang ada didalamnya. Proses yang terjadi untuk menciptakan *knowledge management* serta menerapkan peran dimulai dengan proses sosialisasi, eksternalisasi, internalisasi dan kombinasi. dalam penerapan sistem yang dikenal SECI oleh Rumah Batik Rolla mendapatkan banyak kemudahan dan peningkatan untuk usahanya. Proses sosialisasi untuk menghasilkan suatu *knowledge* dilakukan dalam bentuk kegiatan pembagian dan penerangan ide dari pemilik rumah batik terhadap pekerja. Ide-ide yang di terangkan pada para pekerja yang terdapat dalam Rumah Batik Rolla tersebut meliputi desain, motif, corak warna, dan penerangan lainnya yang berkaitan dengan usaha batik yang beliau jalani. Proses eksternalisasi *knowledge management* yang terjadi pada Rumah Batik Rolla yaitu meliputi kegiatan misalnya pemberian perintah kerja pada pekerja untuk semua pekerja yang ada didalamnya. Perintah kerja yang berlangsung terutama pada proses operasionalisasi yaitu *input*,

tahap *transformasi*, dan tahap *output*. Proses *Internalisasi Knowledge management* yaitu cara kepemimpinan yang dilakukan Ibu Iriane pada pekerjanya sangat tegas dan sesuai dengan komitmen awal yang disepakati oleh kedua belah pihak. Ibu Iriane melakukan cara kepemimpinan yang sesuai kesepakatan awal bertujuan agar para pekerjanya dapat bekerja dengan baik dan dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Proses *kombinasi knowledge management* Misalnya untuk sistem pembelian batik terdapat dua alternatif yaitu dengan cara pemesanan dari *web* dan pembeli datang langsung pada galeri batik yang sekaligus sebagai rumah produksi batik.

Proses *knowledge management* yang dijalankan pada Rumah Batik Rolla dapat meningkatkan keterampilan pekerja sehingga kerjasama yang terjalin tetap berjalan lancar. Kelancaran semua proses yang terjadi mengakibatkan mutu produk yang dihasilkan meningkat dan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen juga membaik. Adanya peningkatan disemua proses menyebabkan penjualan produk juga meningkat. Penerapan peran *knowledge management* yang berlangsung sangat perlu dilakukan karena akan berdampak pada semua aspek yang terdapat didalamnya termasuk meningkatkan kualitas produk.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran *Knowledge management* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Batik Di Rumah Batik Rolla Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

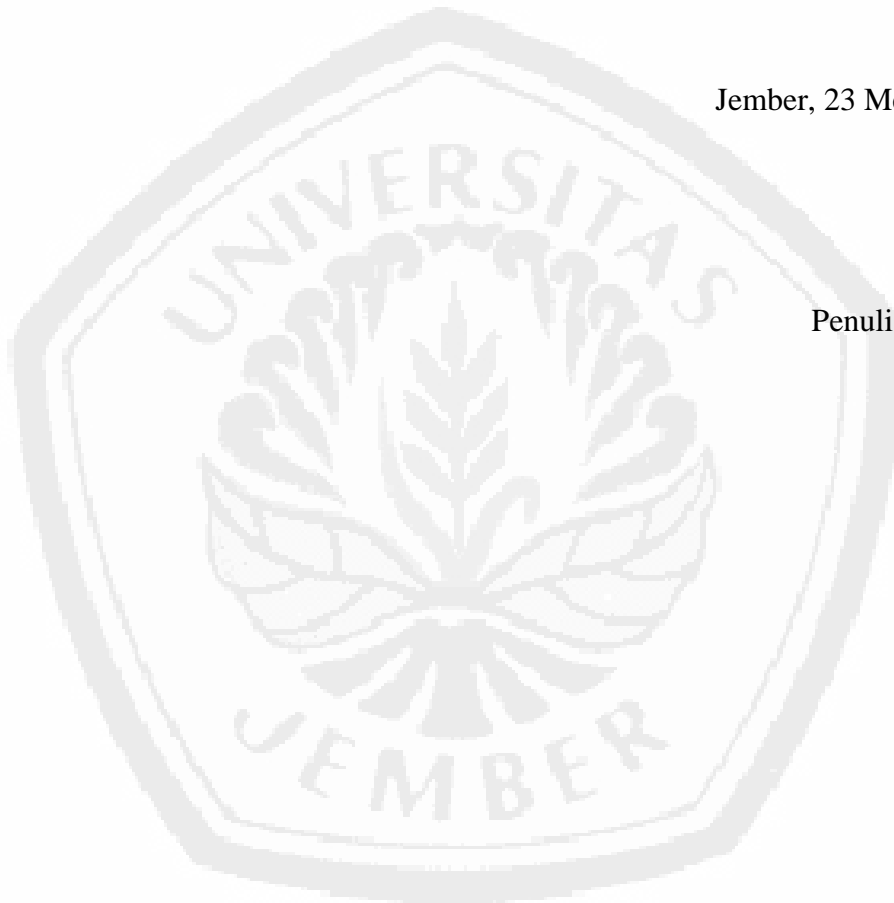
Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, pikiran, perhatian, dan membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
3. Drs. Poerwanto, MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Rudy Eko Pramono, M. Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Bapak Mirfano dan Ibu Iriane sekeluarga yang telah memberikan informasi dan ijin terkait penelitian;
6. Rekan-rekan senasib dan seperjuangan di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan 2008 atas kekompakan dan kebersamaan selama kurang lebih 4 tahun;
7. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 23 Mei 2012

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Knowledge management	8
2.2 Kualitas	12
2.3 Produk	17
2.4 Batik	21
2.4.1 Definisi Batik	21
2.4.2 Macam-macam Batik	22
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu dan penelitian sekarang	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	28
3.1 Tipe Penelitian	28

3.2 Tahap Penelitian	28
3.3 Tahap Pengumpulan Data	31
3.4 Tahap Analisis Data	32
3.5 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data	34
3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan	35
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran umum Rumah Batik Rolla	36
4.1.2 Visi dan Misi	37
4.1.3 Struktur Organisasi	37
4.1.4 Ketentuan Hari dan Jam Kerja	39
4.1.5 Klasifikasi Karyawan	40
4.1.6 Sistem Pengupahan	40
4.1.7 Tenaga Kerja Karyawan	41
4.1.8 Jenis Produk	42
4.2 Operasional Batik	43
4.2.1 Bahan Baku dan Bahan Pembantu	43
4.2.2 Peralatan	48
4.2.3 Proses Produksi Pembuatan Batik	50
4.3 Alur proses Produksi	52
4.4 Proses Pengelolaan <i>Knowledge management</i>	58
4.4.1 Proses Sosialisasi <i>Knowledge management</i>	58
4.4.2 Proses Eksternalisasi <i>Knowledge management</i>	63
4.4.3 Proses Internalisasi <i>Knowledge management</i>	64
4.4.4 Proses Kombinasi <i>Knowledge management</i>	65
4.5 Manfaat <i>Knowledge management</i>	67
4.5.1 Pengembangan Kompetensi Personil	67
4.5.2 Bidang Inovasi Dan Pengembangan Produk	67

4.5.3 Pemeliharaan dan Ketersediaan <i>Knowledge management</i>	68
4.5.4 Bidang Operasional dan Pelayanan	69
4.6 Peran <i>Knowledge management</i>	69
4.6.1 Meningkatkan Kolaborasi Perusahaan	69
4.6.2 Meningkatkan Keterampilan Karyawan	69
4.6.3 Meningkatkan Mutu Produk Dan Layanan	70
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR BACAAN	76
LAMPIRAN	78

