



**PROSES PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* SEBAGAI SALAH  
SATU KEUNGGULAN BERSAING  
(Studi Kasus : Washe-Washe Laundry)**

**Skripsi**


*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
di Universitas Andalas*

*Oleh :*

**MUSHENDRA PUTRA**

**06 152 147**

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Andalas  
Padang  
2011**

	No.Alumni Universitas	Mushendra Putra	No.Alumni Fakultas
	a) Tempat/tgl lahir : Bukittinggi/4 November 1988 b) Nama Orang Tua : Muswar dan Jusmawati c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No.BP : 06 152 147 f) Tgl lulus : 31 Januari 2011 g) Predikat lulus : Sangat Memuaskan h) IPK : 3,06 i) Lama Studi : 4 tahun 4 bulan j) Alamat Orang Tua : Jl. Cendrawasih II no 148, Perumnas Kubang Putih, Jorong Kp Nan Limo, Kec. Banuhampu, Kab. Agam		

**Proses Penerapan *Knowledge Management* Sebagai Salah Satu Keunggulan Bersaing (Studi Kasus : Washe-washe Laundry)**

Skripsi S1 Oleh: Mushendra Putra. Pembimbing : 1. Dr. Vera Pujani, SE, MM.Tech,  
2. Alfitman, SE, M.Sc

**ABSTRAK**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *case study* dengan menggunakan analisa kualitatif dengan interpretasi data. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penerapan *knowledge management* pada perusahaan kecil yaitu Washe-washe Laundry dan *knowledge sources* yang mempengaruhi daya saing perusahaan. Data diperoleh dengan riset langsung di perusahaan. Proses penerapan *knowledge management* mengidentifikasi mulai dari alasan dan tujuan penerapannya, elemen *knowledge management*, strategi pengelolaan pengetahuan dan evaluasi tentang *knowledge sources* bagi daya saing perusahaan. Dari hasil penelitian didapat satu rumusan bahwa proses penerapan *knowledge mangement* di Washe-washe laundry didominasi oleh elemen *people* dan *culture* dimana konsep *agent of improvement* yang memadukan *culture* kekeluargaan dengan kedekatan emosional yang menjadi kekuatan dan merupakan salah satu keunggulan bersaing di Washe-washe Laundry.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada 4 Februari 2011.  
Abstrak telah disetujui oleh pembimbing dan penguji :

Tanda Tangan	<sup>1</sup>	<sup>2</sup>	<sup>3</sup>
Nama Terang	Dr. Vera Pujani, SE, MM.Tech,	Alfitman, SE, M.Sc	Drs. Asmi Abbas, M.Si

Mengetahui,

Ketua Jurusan : Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si  
NIP. 19711022 199701 1 001

\_\_\_\_\_  
Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas Andalas	
No.Alumni Fakultas:	Nama	Tanda Tangan
No.Alumni Universitas:	Nama	Tanda Tangan



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri jasa khususnya dalam bisnis laundry<sup>1</sup> sangat berkembang pesat, ditambah lagi dengan perkembangan sistem teknologi informasi yang sangat akseleratif. Keadaan ini menyebabkan perlunya para pelaku usaha laundry untuk menyikapinya agar tetap dapat bertahan di tengah kondisi persaingan yang sangat kompetitif seperti saat ini, baik dalam memberikan informasi di lingkungan internal perusahaan atau lingkungan eksternal perusahaan. Penekanan akan pentingnya kualitas SDM perusahaan yang memadai diiringi dengan sistem informasi perusahaan yang memadai merupakan salah satu respon dalam menyikapi perubahan tersebut.

Pengembangan strategi untuk meraih keunggulan kompetitif adalah inti dari strategi perusahaan. Pengetahuan telah menjadi sesuatu yang sangat menentukan dan sangat mempengaruhi dalam penentu kesuksesan suatu perusahaan. Sehingga sangat diperlukan perbaikan, pengelolaan dan pemanfaatan organisasi demi peningkatan dan maksimalisasi kinerja organisasi.

Langkah ini dipandang sebagai sesuatu yang sangat strategis dalam menghadapi persaingan yang kompetitif, sehingga pengabaianannya akan merupakan suatu bencana bagi dunia bisnis, oleh sebab itu diperlukan cara yang dapat

---

<sup>1</sup>Sebuah koleksi barang-barang seperti pakaian atau barang dari tempat tidur linen yang perlu dicuci, atau baru saja dicuci, seperti, masukkan cucian kotor. ([www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com))

mengintegrasikan pengetahuan dalam kerangka pengembangan SDM dalam organisasi. Dari hal inilah istilah manajemen pengetahuan berkembang sebagai suatu pengelolaan aset intelektual agar terwujudnya organisasi atau perusahaan yang lebih efektif serta mengeksploitasinya untuk meraih dan mempertahankan pangsa pasar, yang mana merupakan upaya dalam menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan.

Pengelolaan aset intelektual<sup>2</sup> akan bermuara pada kualitas layanan untuk memuaskan para konsumen. Program kualitas layanan hampir dimiliki oleh semua perusahaan yang bergerak di bisnis jasa dengan tawaran dan ciri khas layanan yang berbeda. Washe-washe laundry sebagai salah satu perusahaan jasa terus belajar dan berbenah untuk dapat terus mempertahankan dan mengembangkan bisnis.

Selama ini penerapan *Knowledge Management* lebih difokuskan pada perusahaan besar, tetapi dalam prakteknya *Knowledge Management* sangat dibutuhkan oleh perusahaan manapun. Baik oleh perusahaan besar ataupun perusahaan kecil, karena penegelolaan *Knowledge Managment* sangat berkaitan dengan pengelolaan aset intelektual yang akan bermuara pada kualitas layanan untuk memuaskan para konsumen.

Oleh sebab itu menarik sekali kiranya jika kita melihat proses penerapan *Knowledge Management* pada perusahaan kecil dalam meraih *competitive advantage*. Atas dasar ilustrasi diatas, maka penulis tertarik untuk menulis studi lebih lanjut dengan judul :

---

<sup>2</sup>cerdas, berakal, dan berpikiran jernih berdasarkan ilmu pengetahuan  
([www.kamusbahasaIndonesia.org](http://www.kamusbahasaIndonesia.org))

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan identifikasi dan analisis terhadap penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Elemen Knowledge Management yang sangat dominan di Washe-washe Laundry yaitu elemen *people*, didukung dengan *process/culture* yang dibantu dengan penerapan IT yang terbatas.
2. Penerapan *Knowledge Management* kalau pada tingkatan *The Knowledge Management Pyramid* di Washe-washe Laundry berada pada level 1 yaitu *Document Management* yaitu aplikasi *Knowledge Management* yang paling sederhana karena hanya digunakan untuk distribusi informasi saja.
3. *Knowledge management* adalah teknik membangun suatu lingkungan pembelajaran (*learning environment*), sehingga orang-orang di dalamnya terus termotivasi untuk terus belajar, memanfaatkan informasi yang ada, serta pada akhirnya mau berbagi pengetahuan baru yang didapat.
4. Perusahaan terus berbenah diri dan mengkoreksi diri dan menerima masukan dan saran baik dari karyawan sendiri atau dari pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa perusahaan telah menjadi perusahaan pembelajar (*learning organization*) dengan fleksibilitas yang tinggi dalam menyikapi persaingan.
5. Manager selaku *Agent of Improvement* juga memiliki tugas untuk mendorong karyawan untuk mengeluarkan suatu ide/pemikiran dan mengumpulkan ide-ide yang ada dalam pemikiran karyawan.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Anshori, Yusak. (2005). *"Analisa Keunggulan Bersaing Melalui Penerapan Knowledge Management Dan Knowledge-Based Strategy"*, Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 1, No. 2, September 2005: 39-53.
- Bray, David A. (2007). *"Literature Review - Knowledge Management Research at the Organizational Level"*. SSRN-ID991169
- Ciptono, Fandy. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Davidson, Carl and Philip Voss. Knowledge Management, An Introduction to creating competitive advantage from intellectual capital. Vision Book. New Delhi. 2003.
- Dirgantoro, Crown. (2000). *Keunggulan Bersaing Melalui Proses Bisnis*. Jakarta. Grafindo.
- Din, Rosseni dan Aidah Abdul Karim. (2005). *"Development Of Human Potential Through Knowledge Management: The Hybrid Strategy"*.
- Elias M. Awad & Hassan M. Ghaziri. Knowledge Management, Prentice Hall, Inc., A Pearson Education Company. 2003. Harper, W Boyd. Orville C Walker and Jean Claude Larrece *Marketing Strategy: Planning and Implementation*, Third McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ghalib, A.K. (2004). "Systemic knowledge management: Developing a model for managing organisational assets for strategic and sustainable competitive advantage", *Journal of Knowledge Management Practice*.
- Kasali, Rhenald. (1999). *Membidik Pasar Indonesia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler Philip. 2000. *Marketing Management: The Millenium Edition*, New Jersey USA, Prentice Hall inc.
- Nonaka, Ikujiro and Takeuchi H. *The Knowledge Creating Company: How Japanesse Companies Create the Dynamics In Innovation*. Oxford University Press. 1995.