

**STUDI TENTANG ANALISIS SIKLUS MANAJEMEN
PENGETAHUAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI BSI CABANG
KOTA BENGKULU
(KASUS DI BSI KC BENGKULU S PARMAN 1)**



SKRIPSI

Oleh:

HENGKI FARIZAL
NIM: 2111330034

**PRODIMA MANAJEMEN DAKWAH JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
2026 M/1147 H**

**STUDI TENTANG ANALISIS SIKLUS MANAJEMEN
PENGETAHUAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI BSI CABANG
KOTA BENGKULU
(KASUS DI BSI KC BENGKULU S PARMAN 1)**



**PRODIMANAJEMEN DAKWAH JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
2026 M/1147 H**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO (UINFAS) BENGKULU FAKULTAS
USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi atas Nama : Hengki Farizal, NIM : 2111330034 yang berjudul "Studi tentang Analisis Siklus Manajemen Pengetahuan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Customer Service Di BSI Cabang Kota Bengkulu (Kasus Di BSI KC Bengkulu S Parman I)" Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD). Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Maka skripsi ini telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Pembimbing I

Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos.I
NIP.198306122009121006

Pembimbing II

Dr. Evan Sriawan, MM
NIP. 199203202019031008

Mengetahui
An. Dekan Fuad
Ketua Jurusan Dakwah

Dr. Wira Hadikusuma, M.Si
NIP. 198601012011011012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO (UINFAS) BENGKULU FAKULTAS
USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi atas Nama : Hengki Farizal, NIM : 2111330034 yang berjudul
"Studi tentang Analisis Siklus Manajemen Pengetahuan Dalam Peningkatan
Kualitas Pelayanan Customer Service Di BSI Cabang Kota Bengkulu (Kasus Di
BSI KC Bengkulu S Parman I)" Telah diuji dan dipertahankan di depan tim
sidang munaqasyah Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Fatmawati
Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada :

Hari/Tanggal : Kamis/06 November 2025
Pukul : 14.30-15.30 WIB
Tempat : Jurusan Dakwah LT 1



Bengkulu, Februari 2025
Dekan FUAD

Dr. Aan Supian, M.Ag
NIP. 196906151997031003

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos.I
NIP.198306122009121006

Sekretaris

Dr. Evan Stawan, MM
NIP. 199203202019031008

Penguji I

Dr. Ashadi Cahyadi, M.A
NIP. 198509182011011009

Penguji II

Indah Masrurroh, MA
NIP. 1991128202120008

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul **"Studi tentang Analisis Siklus Manajemen Pengetahuan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Di BSI Cabang Kota Bengkulu (Kasus Di BSI KC Bengkulu S Parman I)"** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila bila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan berlaku.

Bengkulu, Februari 2026
Saya Yang Menyatakan

A 10,000 Rupiah Indonesian banknote is shown, partially obscured by a handwritten signature in black ink. The signature is written over the central part of the note, which features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SERBUHAN 10000' and 'MILIKELAJ'. The serial number 'F16F7ANX298206496' is visible at the bottom of the note.

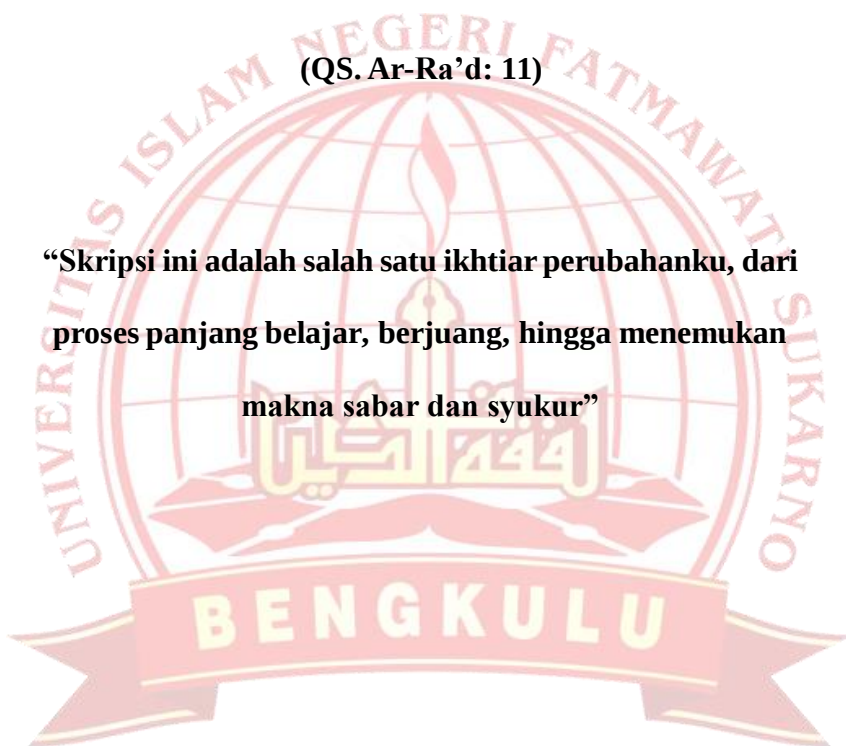
Hengki Farizal
NIM. 211133004

MOTTO

“...Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...”

(QS. Ar-Ra'd: 11)

“Skripsi ini adalah salah satu ikhtiar perubahanku, dari proses panjang belajar, berjuang, hingga menemukan makna sabar dan syukur”



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'Alamin dengan rasa syukur yang mendalam,terimakasih ya Allah atas nikmat yang kau berikan kepadaku.Dengan ini aku persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berpengaruh baik dalam hidupku :

1. Kepada ibunda tercinta, Ibu Harmawidah malaikat tanpa sayap yang selalu menjadi tempat pulang. Ibu, doa-doamu adalah energi terhebatku. Pelukanmu adalah rumah, dan senyummu adalah alasan mengapa aku ingin selalu berjuang. Setiap tetes air matamu, setiap doa lirihmu di tengah malam, adalah jalan yang menuntunku sampai di titik ini. Skripsi ini kupersembahkan untukmu, ibu, sebagai hadiah kecil dari doa panjang yang Allah kabulkan.

2. Kepada ayahanda tercinta, Bapak Ikman, lelaki sederhana yang penuh wibawa, yang mungkin tak selalu banyak bicara, tetapi setiap tindakannya adalah cinta. Terima kasih ayah atas keringatmu yang jatuh tanpa keluh, atas doa-doa yang kau panjatkan bahkan ketika aku tak pernah

tahu. Dari ayah aku belajar bahwa tanggung jawab dan kerja keras adalah harga diri seorang laki-laki. Semoga karya ini menjadi salah satu persembahan kecil untuk segala jerih payahmu yang tak ternilai.

3. Teruntuk kakak perempuan tercinta, Elza Nopita Sari, yang selalu menjadi teman berbagi cerita, yang tak pernah lelah memberi dukungan. Terima kasih untuk semangatmu, untuk perhatianmu yang seringkali sederhana tapi sangat berarti. Kau adalah salah satu alasan aku mampu melewati badai ini. Semoga keberhasilan kecil ini juga menjadi kebahagiaanmu.

4. Teruntuk adik perempuan tercinta, Shakilla Nurhaliza, yang selalu memberi warna dalam hidupku. Tawamu adalah penyemangat, semangatmu adalah pengingat bahwa aku tidak boleh berhenti. Terima kasih sudah hadir sebagai motivasi, karena aku ingin kamu melihat bahwa mimpi itu bisa diraih asal ada usaha dan doa.

5. Untuk Rio Andrian, sosok yang begitu berjasa dalam perjalanan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesediaanmu untuk selalu hadir, membantu, dan

membimbing saya tanpa lelah. Dari setiap saran, koreksi, dan percakapan bersamamu, saya banyak belajar tentang ketekunan, kesabaran, dan arti tulus dalam membantu sesama. Dukunganmu menjadi salah satu alasan besar mengapa skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Untuk teman-teman seperjuangan di bangku kuliah, terima kasih atas kebersamaan, tawa, dan semangat yang senantiasa mengiringi setiap langkah perjalanan ini. Kalian bukan hanya teman belajar, tetapi juga keluarga kedua yang selalu menguatkan dalam masa-masa sulit dan turut bersuka cita di setiap pencapaian kecil.
7. Untuk seluruh pihak yang telah berjasa dalam perjalanan pendidikan saya, baik yang mungkin tidak disebutkan satu per satu, namun doa dan kebaikannya menjadi bagian penting dari setiap langkah yang saya tempuh. Terima kasih telah hadir sebagai cahaya yang menerangi jalan panjang menuju titik ini.
8. Untuk almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, tempat saya bertumbuh,

belajar, dan mengenal arti perjuangan yang sesungguhnya.

Semoga karya sederhana ini dapat menjadi wujud rasa syukur dan pengabdian saya kepada lembaga yang telah membentuk pribadi dan mimpi saya hingga sejauh ini.



ABSTRAK

Hengki Farizal, NIM. 2111330034, “**Studi Tentang Analisis Siklus Manajemen Pengetahuan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Customer Service Di BSI Cabang Kota Bengkulu (Kasus Di BSI KC Bengkulu S Parman 1)**”. Untuk mengetahui penerapan siklus manajemen pengetahuan di Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 1 Bengkulu dan Untuk mengetahui kesesuaian siklus manajemen pengetahuan yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 1 Bengkulu dengan empat tahapan siklus manajemen pengetahuan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat penulis simpulkan bahwa: 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan siklus manajemen pengetahuan di BSI KC S. Parman 1 belum berjalan secara optimal. Pada tahap *build knowledge*, kegiatan pelatihan masih jarang dilakukan dan terbatas pada briefing singkat sebelum bekerja, sehingga karyawan lebih banyak belajar secara mandiri. Tahap *hold knowledge* belum efektif karena sistem penyimpanan data internal sulit diakses dan belum dikuasai seluruh pegawai. Sementara itu, *pool knowledge* hanya berlangsung secara informal melalui grup WhatsApp dan diskusi singkat, sedangkan *use knowledge* belum konsisten karena penerapan SOP tidak selalu sesuai dengan praktik di lapangan. 2) Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan yang belum maksimal, terlihat dari adanya keluhan nasabah terkait keterlambatan proses, ketidakkonsistenan informasi produk, serta kurangnya penguasaan pengetahuan oleh *customer service*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa siklus manajemen pengetahuan di BSI KC S. Parman 1 Bengkulu sudah diterapkan namun belum sepenuhnya sesuai dengan model Wiig, sehingga perlu penguatan dalam setiap tahap untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Manajemen Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Customer Service, BSI

KATAPENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Taufik, Hidayah, serta Inayah-Nya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Studi tentang analisis siklus manajemen pengetahuan dalam peningkatan kualitas pelayanan *customer service* di BSI Cabang Kota Bengkulu (Kasus di BSI KC Bengkulu S Parman 1)”**, Shalawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam jahiliyyah menuju alam yang terang benderang dan penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti yang kita rasakan pada saat ini. Penyelesaian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S.Sos dalam bidang Manajemen Dakwah di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Skripsi ini telah disusun dengan baik dan dalam penyusunannya peneliti tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan, khususnya untuk:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd Selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. Aan Supian Selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Dr. Wira Hadi Kusuma, M.S.i Selaku Ketua Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN

Fatmawati Sukarno Bengkulu sekaligus sebagai pembimbing II.

4. Bapak Pebri prandika putra, M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Bapak Ihsan Rahmat, M.PA selaku Koordinator Prodi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah sekaligus dosen pembimbing akademik saya.
6. Bapak Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos.I, selaku pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan arahan serta mengajarkan arti ketelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Evan Stiawan, M.M, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dngan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang sudah banyak membantu terlaksananya penulisan karya tulis skripsi ini.
10. Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang

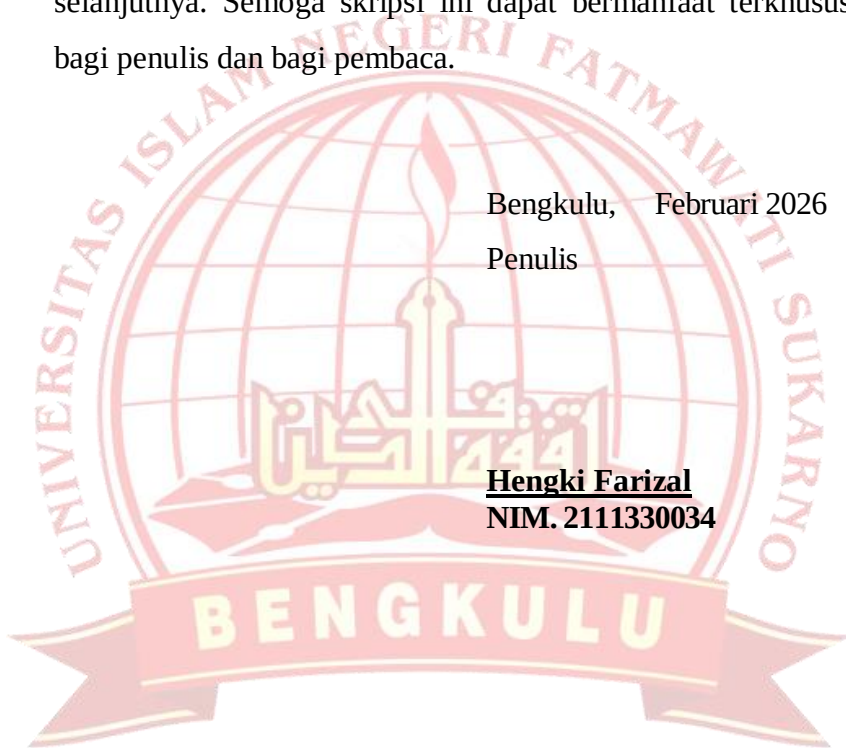
telah memberikan fasilitas kepada peneliti dalam mencari referensi untuk karya tulis skripsi ini.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran penulis diharapkan untuk penulisan karya selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat terkhusus bagi penulis dan bagi pembaca.

Bengkulu, Februari 2026

Penulis

Hengki Farizal
NIM. 2111330034



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Penelitian	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian.....	13
F. Kajian Pustaka.....	14
G. Sistematika Pembahasan	25
BAB II KERANGKA TEORI.....	29
A. Kajian Manajemen Pengetahuan.....	29
1. Pengertian Manajemen Pengetahuan	29
2. Tujuan dan Manfaat Manajemen Pengetahuan.....	31
3. Prinsip-Prinsip Manajemen Pengetahuan.....	34
B. Siklus Manajemen Pengetahuan	36
1. Pengertian Siklus Manajemen Pengetahuan.....	36
2. Model-model Siklus Manajemen Pengetahuan	39

3. Alasan Pemilihan Model Wiig sebagai Fokus Penelitian.....	42
C. Tahapan Siklus Manajemen Pengetahuan	43
1. <i>Build Knowledge</i>	45
2. <i>Hold Knowledge</i>	46
3. <i>Pool Knowledge</i>	46
4. <i>Use Knowledge</i>	47
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	51
B. Sumber Data	52
C. Waktu dan Lokasi Penelitian	54
D. Informan Penelitian.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data	57
F. Sumber Data	61
G. Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
A. Deskripsi Penelitian	69
B. Profil Penelitian	72
C. Penerapan Siklus Manajemen Pengetahuan di BSI KC S. Parman 1 Kota Bengkulu.....	73
1. <i>Build Knowledge</i> (Membangun Pengetahuan)	74
2. <i>Hold Knowledge</i> (Menyimpan Pengetahuan)	78
3. <i>Pool Knowledge</i> (Membagikan Pengetahuan)	83
4. <i>Use Knowledge</i> (Memanfaatkan Pengetahuan)	87
D. Analisis Keseluruhan dan Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan.....	92
E. Pembahasan Temuan Penelitian.....	99
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	107
A. Kesimpulan.....	107

B. Saran	109
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

