

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas layanan yang prima merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam industri perbankan, karena keberadaan bank tidak hanya diukur dari besarnya aset atau jumlah nasabah, tetapi juga dari kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan nasabah.¹ Dalam era persaingan yang semakin ketat, pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan solutif menjadi faktor utama penentu loyalitas nasabah. Hal ini disebabkan oleh sifat bisnis perbankan yang berbasis pada kepercayaan, sehingga setiap interaksi antara pihak bank dan nasabah berperan penting dalam membentuk citra serta reputasi institusi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan bukan lagi menjadi pilihan, melainkan sebuah keharusan strategis bagi setiap bank untuk bertahan dan berkembang di tengah dinamika

¹ Tjiptono, Fandy, Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4, Andi, Yogyakarta, 2016, hlm. 5.

kebutuhan serta ekspektasi masyarakat yang terus berubah.¹

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI memiliki tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas layanan prima di tengah persaingan industri perbankan nasional. Layanan yang diberikan BSI tidak hanya menjadi sarana transaksi keuangan, tetapi juga mencerminkan komitmen bank dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah yang menekankan keadilan, transparansi, dan kepedulian terhadap nasabah.² Oleh karena itu, setiap interaksi antara *customer service* dan nasabah harus mampu menghadirkan pengalaman layanan yang profesional, cepat, dan solutif, sehingga dapat membangun kepercayaan serta loyalitas nasabah terhadap BSI.³

Kegagalan dalam menjalankan layanan prima dapat memberikan dampak serius bagi institusi perbankan,

¹ Muhammad Zakiy, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1, 2017, hlm. 27.

² Rizka Amelia N. F dkk, "Penerapan Prinsip-prinsip Ekonomi Syariah Dalam Sistem Perbankan Islam," *WELFARE Jurnal Ilmu Ekonomi*, Vol. 5 No. 1, 2024, hlm. 20.

³ Sri Zalela Wati, Tiara Marlita, Syaifudin, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah," *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, Vol. 5 No.2,2023, hlm. 1021.

termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI). Ketika pelayanan tidak sesuai harapan, nasabah berpotensi kehilangan kepercayaan yang merupakan modal utama dalam industri perbankan syariah.⁴ Penurunan kualitas layanan dapat memicu keluhan, berkurangnya loyalitas nasabah, dan citra institusi yang menurun di mata publik. Dalam konteks BSI, ketidakefektifan layanan, baik pada aspek tatap muka maupun digital, dapat menghambat kelancaran transaksi, mengganggu kepuasan nasabah, serta menurunkan daya saing bank di tengah persaingan yang semakin ketat.⁵

Di Kota Bengkulu, BSI tengah berada pada fase perkembangan pesat yang ditandai dengan pembukaan cabang baru untuk memperluas jangkauan layanan perbankan syariah di wilayah ini.⁶ Langkah tersebut

⁴ Hendri Wijaya, Irfan Syauqi B, Bagus Sartono, “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta,” *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 No. 3, hlm. 419.

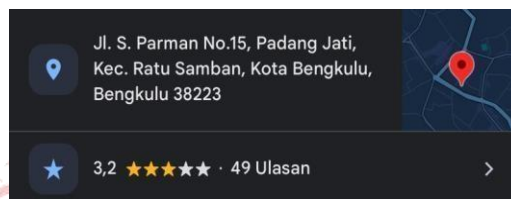
⁵ Annisa Dwi Fitria, Yayuk Sri Rahayu, “Green Marketing dan Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya terhadap Citra Bank Syariah”, *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol 10 No. 1, 2024, hlm. 56.

⁶ Antara, BSI Resmikan cabang baru di Bengkulu dekatkan pelayanan kepada mitra, diakses pada 9 September 2025 dari <https://www.antaranews.com/berita/3644064/bsi-resmikan-cabang-baru-di-bengkulu-dekatkan-pelayanan-kepada-mitra>

bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan akses terhadap sistem keuangan formal. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada transaksi keuangan, tetapi juga mencakup pendampingan nasabah, penyampaian informasi produk secara jelas, serta respons cepat terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah. Selain itu, penguatan layanan di cabang yang telah ada terus dilakukan melalui peningkatan kompetensi karyawan dan pemanfaatan teknologi perbankan digital, sehingga BSI dapat memberikan layanan prima secara optimal bagi masyarakat Bengkulu. Saat ini, BSI memiliki empat cabang utama di Kota Bengkulu, yaitu KC Adam Malik, KCP Panorama, KCP Sudirman, dan KC S. Parman 1.

Meskipun BSI di kota Bengkulu sedang mengalami perkembangan layanan, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya ruang perbaikan yang signifikan. Berdasarkan penilaian *Google Review* per September 2025, salah satunya BSI KC S. Parman 1 Bengkulu memperoleh rating 3,2 dari skala 5, yang menunjukkan tingkat kepuasan nasabah yang

belum optimal.⁷ Penilaian tersebut umumnya dipengaruhi oleh pengalaman langsung nasabah terhadap kualitas pelayanan, baik dari aspek kecepatan, keramahan, maupun kemampuan memberikan solusi.



Source: Google Review BSI KC S. Parman 1.



Source: Google Review BSI KC S. Parman 1.

⁷ Google Review BSI KC S. Parman 1, diakses pada 1 September 2025 dari <https://www.google.com/maps/place/Bank+Syariah+Indonesia+KC+S+Parman+Bengkulu>

Meskipun BSI di kota Bengkulu sedang mengalami perkembangan layanan, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya ruang perbaikan yang signifikan. Berdasarkan penilaian *Google Review* per September 2025, salah satunya BSI KC S. Parman 1 Bengkulu memperoleh rating 3,2 dari skala 5, yang menunjukkan tingkat kepuasan nasabah yang belum optimal.⁸ Penilaian tersebut umumnya dipengaruhi oleh pengalaman langsung nasabah terhadap kualitas pelayanan, baik dari aspek kecepatan, keramahan, maupun kemampuan memberikan solusi.

Ulasan nasabah pada *Google Review*, terlihat adanya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan di BSI KC S. Parman 1 Bengkulu. Beberapa keluhan yang muncul antara lain kurangnya jumlah *customer service* yang bertugas meskipun tersedia empat meja pelayanan, sehingga antrean menjadi panjang, sebagaimana disampaikan oleh Riki Ardiansyah. Hal serupa juga dikeluhkan oleh Rio Andrian

⁸ Google Review BSI KC S. Parman 1, diakses pada 1 September 2025 dari <https://www.google.com/maps/place/Bank+Syariah+Indonesia+KC+S+Parman+Bengkulu>

yang menyoroti lamanya waktu tunggu dan sikap pelayanan yang dinilai kurang ramah. Keluhan lainnya datang dari akun Kedai Jjang yang menyatakan bahwa proses pelayanan berjalan sangat lambat hingga membuat nasabah menunggu lebih dari dua jam, jauh lebih lama dibandingkan pengalaman di bank lain. Ulasan-ulasan ini menunjukkan adanya permasalahan serius dalam pengelolaan sumber daya dan kecepatan layanan yang berdampak langsung pada kepuasan nasabah serta citra institusi.

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan penelusuran ulasan nasabah pada *Google Review*, masih ditemukan berbagai keluhan terkait pelayanan *customer service* di BSI KC S. Parman 1 Bengkulu, seperti lamanya waktu pelayanan, antrean yang panjang, serta ketidakkonsistenan informasi antarpegawai. Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan nyata dalam proses pelayanan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan pengelolaan informasi, pengalaman, dan pengetahuan pegawai. Oleh karena itu, permasalahan ini menjadi penting

untuk dikaji lebih lanjut melalui pendekatan manajemen pengetahuan sebagai kerangka analisis.

Dari berbagai faktor yang menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan di BSI KC S. Parman 1, manajemen pengetahuan merupakan aspek utama dalam memaksimalkan informasi, pengalaman, dan keterampilan karyawan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Dengan pengelolaan yang baik, bank dapat merumuskan strategi pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Pentingnya manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah didukung oleh berbagai penelitian terdahulu. Nonaka dan Takeuchi menunjukkan bahwa transfer dan pengelolaan pengetahuan yang efektif dapat memperbaiki proses pelayanan. Wiig menegaskan bahwa manajemen pengetahuan menjadi landasan dalam menciptakan keputusan yang tepat dan pelayanan yang unggul.⁹ Penelitian di Indonesia oleh

⁹ Karl M. Wiig, *Knowledge Management Foundations: Thinking About Thinking – How People and Organizations Create, Represent, and Use Knowledge*, Schema Press, Arlington, 1993, hlm. 42.

Wibowo juga membuktikan adanya pengaruh positif manajemen pengetahuan terhadap peningkatan pelayanan perbankan.¹⁰ Hasil serupa diungkapkan oleh Fitriani, yang menemukan bahwa pengelolaan pengetahuan meningkatkan kemampuan pegawai dalam menghadapi kebutuhan nasabah.¹¹ Bahkan, penelitian oleh Siregar, menekankan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak lepas dari efektivitas manajemen pengetahuan yang diterapkan.¹² Berdasarkan pengamatan awal dan ulasan nasabah di media daring, peneliti menduga rendahnya kualitas pelayanan di BSI KC S. Parman 1 disebabkan oleh tidak optimalnya penerapan siklus manajemen pengetahuan. Salah satu model yang banyak digunakan adalah siklus manajemen pengetahuan yang dikemukakan oleh wiig, yang terdiri dari empat tahap:¹⁴

1. *Build Knowledge*, yaitu membangun pengetahuan

¹⁰ Wibowo, *Manajemen Pengetahuan dalam Pelayanan Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2018, hlm. 112.

¹¹ Fitriani, "Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kualitas Layanan Perbankan," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 15, No. 2, 2020, hlm. 88.

¹² Karl M. Wiig, *Op.Cit*, hlm. 63–67.

melalui pengalaman kerja, pelatihan, inovasi, dan interaksi antarpegawai;

2. *Hold Knowledge*, yaitu menyimpan pengetahuan dalam bentuk dokumentasi, sistem, atau media yang mudah diakses;
3. *Pool Knowledge*, yaitu membagikan pengetahuan kepada pihak lain dalam organisasi agar dapat dimanfaatkan secara luas;
4. *Use Knowledge*, yaitu menerapkan pengetahuan tersebut untuk menyelesaikan masalah, meningkatkan efektivitas kerja, dan memperbaiki kualitas layanan.

Dalam konteks BSI KC S. Parman 1, siklus ini tampak belum berjalan secara optimal, sebagaimana tercermin dari keluhan berulang seperti keterlambatan penanganan masalah, informasi yang tidak konsisten, serta lemahnya koordinasi antarpegawai. Data Google Review tahun 2024 mencatat bahwa sekitar 42% komentar negatif menyoroti respons yang lambat dan ketidaksesuaian informasi dari customer service, yang mengindikasikan

bahwa pengelolaan pengetahuan belum dilakukan secara sistematis.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan siklus manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *customer service* di BSI KC S. Parman 1 Kota Bengkulu, serta memberikan rekomendasi strategi yang efektif untuk perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara efektivitas manajemen pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan, sekaligus menjadi rujukan praktis bagi pihak manajemen dalam memperbaiki kinerja pelayanan di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah skripsi ini menjawab pertanyaan:

1. Bagaimana penerapan siklus manajemen pengetahuan model Wiig pada *Customer Service* di BSI KC S. Parman

- 1 Kota Bengkulu?
2. Bagaimana penerapan setiap tahapan siklus manajemen pengetahuan (*Build, Hold, Pool* dan *Use Knowledge*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Customer Service* di BSI KC S. Parman 1 Kota Bengkulu?

C. Batasan Penelitian

Peneliti membuat batasan masalah agar hasil penelitian lebih terarah dan jelas. Maka dari itu, batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor CabangS. Parman 1 Kota Bengkulu dan tidak mencakup kantor cabang BSI lainnya.
2. Fokus penelitian dibatasi pada penerapan siklus manajemen pengetahuan model Wiig pada pegawai *Customer Service* dalam konteks pelayanan kepada nasabah, sehingga tidak membahas seluruh pegawai bank maupun sistem perbankan secara keseluruhan.
3. Ruang lingkup penelitian hanya mencakup aspek pelayanan *customer service* kepada nasabah, serta tidak meliputi unit kerja

lain seperti *teller*, pembiayaan, manajemen risiko, maupun divisi operasional perbankan lainnya.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan siklus manajemen pengetahuan di Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 1 Bengkulu.
2. Untuk mengetahui kesesuaian siklus manajemen pengetahuan yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 1 Bengkulu dengan empat tahapan siklus manajemen pengetahuan.

E. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Sebagai kontribusi dalam pengembangan kajian Manajemen Dakwah terkait implementasi manajemen pengetahuan dalam lembaga keuangan syariah.

b. Manfaat Praktis

Sebagai masukan bagi BSI KC S. Parman 1 dalam

upaya memperbaiki sistem pelayanan dan penerapan siklus manajemen pengetahuan pada lini *customer service*.

c. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai pengetahuan penulis. Sehingga penulis dapat mengembangkan pemahaman mengenai penerapan siklus manajemen pengetahuan.

F. Kajian Pustaka

1. Jurnal yang berjudul *A Comprehensive Analysis of Knowledge Management Cycles* yang ditulis oleh Haradhan Mohajan (2016), penulis melakukan kajian literatur yang membahas secara mendalam berbagai model siklus manajemen pengetahuan (*Knowledge Management Cycle*) yang telah berkembang dan digunakan di berbagai organisasi. Beberapa model yang dianalisis antara lain model Meyer & Zack, Bukowitz & Williams, McElroy, dan Wiig. Mohajan menguraikan secara sistematis tahapan dalam masing-masing model,

mulai dari proses penciptaan pengetahuan, penyimpanan, pembagian, hingga penerapannya.¹³ Penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan penerapan manajemen pengetahuan tidak hanya bergantung pada teknologi atau media penyimpanan, tetapi juga pada bagaimana organisasi merancang siklus manajemen pengetahuan yang terpadu, berkesinambungan, dan disesuaikan dengan konteks organisasinya.

2. Dalam skripsi berjudul Efektivitas Manajemen Pengetahuan dan Perilaku Inovatif pada karyawan Bank X di Nusa Tenggara Barat yang ditulis oleh Tri Wardati Lailati (2018), peneliti mengkaji keterkaitan antara tingkat manajemen pengetahuan dan perilaku inovatif karyawan di lingkungan perbankan. Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara manajemen pengetahuan dan perilaku inovatif. Artinya, semakin tinggi penerapan manajemen

¹³ Haradhan Kumar Mohajan, "A Comprehensive Analysis of Knowledge Management Cycles", *Journal of Environmental Treatment Techniques*, Vol 4 No. 4, 2016, hlm. 184-200.

pengetahuan dalam organisasi, semakin tinggi pula tingkat inovasi yang ditunjukkan oleh karyawan. Sebaliknya, rendahnya manajemen pengetahuan akan diikuti oleh rendahnya perilaku inovatif. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara kedua variabel tersebut dapat diterima.¹⁴

3. Dalam skripsi berjudul *Pengaruh Knowledge Management dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Bukopin Cabang Medan*, yang ditulis oleh Widya Syafdiana (2020), peneliti meneliti hubungan antara penerapan manajemen pengetahuan, pengembangan SDM, dan kinerja karyawan di sektor perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis pertama diterima. Selain

¹⁴ Skripsi, Tri Wardati Lailati, Efektivitas Manajemen Pengetahuan dan Perilaku Inovatif pada Karyawan Bank X di Nusa Tenggara Barat, 2018.

itu, pengembangan sumber daya manusia juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, yang berarti hipotesis kedua diterima. Lebih lanjut, kombinasi keduanya—manajemen pengetahuan dan pengembangan SDM, memberikan pengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan, sehingga hipotesis ketiga juga diterima.¹⁵

4. Dalam penelitian Keterlibatan Siklus Terintegrasi Knowledge Management terhadap Perilaku Kerja Inovatif SDM di Balai Diklat Keuangan Yogyakarta, *Jurnal Borneo Administrator*, yang ditulis oleh Bagas Dwi Praptowo DKK (2020), ditemukan bahwa secara simultan seluruh tahapan siklus *Knowledge Management* berpengaruh terhadap perilaku kerja inovatif. Namun, secara parsial hanya *Knowledge Acquisition* dan *Knowledge Application* yang berpengaruh positif signifikan, sedangkan *Knowledge Capture* dan

¹⁵ Skripsi, Widya Syafadina, Pengaruh *Knowledge Management* dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Bukopin Cabang Medan, 2020.

Knowledge Sharing belum menunjukkan pengaruh. Penelitian ini menegaskan bahwa organisasi yang mampu mengelola siklus *Knowledge Management* secara efektif dapat menumbuhkan budaya *learning by doing*, mendorong inovasi, dan meningkatkan kontribusi pegawai. Secara praktis, disarankan agar proses *Knowledge Capture* dan *Knowledge Sharing* diperkuat dan diatur lebih tegas untuk mendukung transfer pengetahuan.¹⁶

5. Dalam penelitian *Customer Knowledge Management (CKM) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan: Studi Literatur* oleh Berlian Maulidya Izzati (2020), fokus utamanya adalah mendefinisikan secara jelas konsep pengetahuan pelanggan (*customer knowledge*) serta menentukan langkah-langkah untuk memperolehnya.

Penulis menemukan adanya perbedaan definisi pada literatur sebelumnya, sehingga menggabungkan dua

¹⁶ Bagas Dwi Praptowo, —Keterlibatan Siklus Terintegrasi *Knowledge Management* Terhadap Perilaku Kerja Inovatif Sumber Daya Manusia di Balai Diklat Keuangan Yogyakarta, *Jurnal Borneo Administrator*, Vol 16 No. 1, 2020, hlm. 1-22.

konsep yang ada dan menggunakan model SECI untuk menggali pengetahuan pelanggan. Dari empat proses dalam model SECI, dipilih proses yang paling tepat sesuai tipe pengetahuan pelanggan yang telah dikelompokkan. Hasil pengetahuan tersebut diharapkan dapat menjadi nilai tambah bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan.¹⁷

6. Dalam jurnal yang berjudul *E-service quality, customer satisfaction, customer loyalty, and the role of customer knowledge awareness in improving customer loyalty*, yang diterbitkan di *Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, Sasono dan rekan-rekannya (2021), meneliti hubungan antara kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), kepuasan nasabah (*customer satisfaction*), dan loyalitas nasabah (*customer loyalty*), dengan variabel moderasi kesadaran pengetahuan nasabah (*customer knowledge awareness*)

¹⁷ Berlian Maulidya Izzati, "Customer Knowledge Management (CKM) untuk meningkatkan kualitas layanan: studi literatur", *JSI Jurnal Sistem Informasi*, Vol 12 No. 1, 2020, hlm. 1969.

pada layanan perbankan di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dan melibatkan responden pengguna layanan perbankan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah. Selain itu, kesadaran pengetahuan nasabah berperan penting dalam memperkuat hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas.¹⁸

7. Dalam jurnal berjudul Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah BSM KC Jatinangor yang ditulis oleh Dewi dan Huda (2021) serta diterbitkan di *Shidqia: Jurnal Keuangan & Perbankan Syariah*, peneliti mengkaji pengaruh penerapan prinsip *service excellent* oleh customer

¹⁸ Ipang Sasono DKK, "The Impact of Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia", *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, Vol 8 No. 4, 2021, hlm. 465-472.

service terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah BSM KC Jatinangor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service excellent* yang meliputi aspek kecepatan pelayanan, keramahan, ketepatan informasi, dan kemampuan menyelesaikan masalah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah akan meningkat seiring konsistensi penerapan prinsip-prinsip tersebut.¹⁹

8. Dalam jurnal yang berjudul *Knowledge Management* pada Bank Syariah, studi kasus pada Bank Syariah di Indonesia yang diterbitkan di *Jurnal Magister Hukum Ekonomi Syariah (Justisia Ekonomika)*, Sri Wulandari (2022).²⁰ Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank syariah tidak selalu mengikuti model siklus manajemen

¹⁹ Septiyanti Dewi . A, Badriyatul Huda, —Pengaruh *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC Jatinangor, *Jurnal Keuangan & Perbankan Syariah*, Vol 1 No. 1, 2022, hlm. 30-43.

²⁰ Sri Wulandari, —Knowledge Management Pada Bank Syariah, Studi Kasus Pada Bank Syariah di Indonesia, *Justisia Ekonomika: Jurnal Magister Hukum Ekonomi Syariah*, Vol 6 No. 1, 2022, hlm. 624-635.

pengetahuan yang dikembangkan dalam konteks perbankan konvensional. Hal ini disebabkan oleh karakteristik unik bank syariah, khususnya integrasi nilai-nilai dan norma-norma Islam, yang perlu diselaraskan sebelum pengetahuan dapat disimpan, dibagikan, digunakan, dan dikembangkan sesuai model teoritis. Studi ini secara khusus menyoroti perlunya menyesuaikan setiap tahapan dalam siklus manajemen pengetahuan dengan pendekatan berbasis syariah, agar penerapannya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam.

9. Dalam jurnal berjudul Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BSI KCP Sungai Bahar Jambi yang ditulis oleh Rafidah, dkk (2023) dan diterbitkan di *MARGIN: Journal of Islamic Banking*, dibahas pengaruh pengetahuan konsumen, motivasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah. Penelitian kuantitatif dengan metode survei ini

melibatkan nasabah dan calon nasabah BSI KCP Sungai Bahar, dan menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi 70,1%. Hasil ini menegaskan bahwa pengetahuan konsumen yang memadai, motivasi yang terbangun secara personal, serta pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan, minat, dan loyalitas nasabah.²¹

10. Dalam jurnal berjudul Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BSI yang ditulis oleh Tiya Marliyana dkk. (2023) dan diterbitkan di *Jurnal Ekobisman*, peneliti membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mencapai kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap proses

²¹ Rafidah DKK, “Pengaruh pengetahuan konsumen, motivasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Bahar Jambi)”, *MARGIN: Journal of Islamic Banking*, Vol 2 No. 2, 2023, hlm. 90-107.

pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan nasabah dapat dicapai melalui kombinasi strategi seperti penguatan kompetensi pegawai, penerapan teknologi layanan digital, peningkatan kecepatan transaksi, serta personalisasi layanan sesuai kebutuhan nasabah. Selain itu, keberhasilan strategi pelayanan sangat dipengaruhi oleh koordinasi internal dan pengelolaan informasi yang efektif di antara pegawai.²²

Berbeda dengan sepuluh penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada hubungan manajemen pengetahuan dengan variabel seperti perilaku inovatif karyawan, kinerja pegawai, kualitas layanan, kepuasan maupun loyalitas nasabah, penelitian ini secara khusus mengkaji siklus manajemen pengetahuan (*knowledge management cycle*) dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan *customer service* pada Bank Syariah

²² Tiya Marliyana. D, Bambang Purwoko, Zulkifli, “Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk”, *EKOBISMAN: Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen*, Vol 8 No. 1, 2023, hlm. 60-75.

Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 1. Keunikan penelitian ini terletak pada pendekatan yang menggabungkan analisis setiap tahapan siklus manajemen pengetahuan—mulai dari penciptaan, penyimpanan, pembagian, hingga penerapan pengetahuan—dengan pengukuran langsung dampaknya terhadap kualitas pelayanan *customer service* berdasarkan indikator *service quality*. Selain itu, penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup internal BSI KC Bengkulu S. Parman 1, sehingga hasilnya diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai efektivitas penerapan siklus manajemen pengetahuan di unit layanan perbankan syariah, yang selama ini belum banyak diangkat secara spesifik pada penelitian sebelumnya.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat agar memudahkan peneliti untuk menulis skripsi ini:

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini fungsinya sebagai sebuah pengantar yang berisi latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, studi pustaka, sistematika pembahasan.

BAB II : Kerangka Teori pada bab ini membahas mengenai Kajian Manajemen Pengetahuan, Siklus Manajemen Pengetahuan, Tahapan Siklus Manajemen Pengetahuan.

BAB III : Metode Penelitian terdiri dari jenis dan penekatan penelitian, sumber data, lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan penelitian menunjukkan bahwa penerapan siklus manajemen pengetahuan di BSI KC S. Parman 1 Kota Bengkulu belum berjalan optimal sesuai konsep siklus manajemen pengetahuan menurut Karl Wiig. Pada tahap *build knowledge*, pengembangan pengetahuan masih bergantung pada pelatihan

dari kantor pusat dan pengalaman individu. Tahap *hold knowledge* belum didukung sistem dokumentasi yang terstruktur, sehingga pengetahuan tersimpan secara informal dan individual. Tahap *pool knowledge* berlangsung melalui briefing dan komunikasi informal, namun belum merata. Sementara itu, pada tahap *use knowledge*, pemanfaatan pengetahuan dalam pelayanan belum konsisten antar customer service. Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan yang belum seragam dan optimal

BAB V : Kesimpulan Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan siklus manajemen pengetahuan model Karl Wiig pada *Customer Service* BSI KC S. Parman 1 Kota Bengkulu telah berjalan, namun belum optimal dan terintegrasi. Kelemahan pada tahap *build, hold, pool, dan use knowledge* berdampak pada kualitas pelayanan yang belum konsisten. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan rutin, sistem dokumentasi pengetahuan terpusat, serta mekanisme berbagi pengetahuan yang lebih terstruktur.