

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penerapan siklus manajemen pengetahuan model Wiig pada *Customer Service* di BSI KC S. Parman 1 Kota Bengkulu telah dilaksanakan, namun belum berjalan secara optimal dan terintegrasi. Secara umum, keempat tahapan dalam model Wiig (*Build, Hold, Pool, dan Use Knowledge*) telah ditemukan dalam praktik pelayanan *Customer Service*. Namun, pelaksanaannya belum dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Pembangunan pengetahuan masih terbatas pada pelatihan singkat dan *briefing* harian, penyimpanan pengetahuan belum terorganisasi secara efektif, serta kegiatan berbagi pengetahuan belum memiliki forum resmi yang terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan model Wiig di bagian *Customer Service* sudah ada, tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan konsep ideal manajemen pengetahuan.

2. Penerapan setiap tahapan siklus manajemen pengetahuan (*Build, Hold, Pool, dan Use Knowledge*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Customer Service* belum sepenuhnya memberikan hasil yang maksimal. Tahap *Build Knowledge* belum optimal karena pelatihan tidak dilakukan secara rutin dan mendalam, sehingga penguasaan produk dan prosedur belum seragam. Tahap *Hold Knowledge* masih menghadapi kendala dalam sistem dokumentasi dan akses informasi internal. Tahap *Pool Knowledge* berjalan secara informal melalui komunikasi antarpegawai, namun belum terstruktur. Sementara itu, tahap *Use Knowledge* belum konsisten diterapkan, yang terlihat dari adanya perbedaan penyampaian informasi dan pelaksanaan SOP dalam pelayanan kepada nasabah. Kondisi ini berdampak pada kualitas pelayanan yang belum maksimal, seperti keterlambatan proses dan ketidakkonsistenan informasi.

Penelitian ini terbatas pada bagian *Customer*

Service sehingga belum mencakup seluruh sistem manajemen pengetahuan di BSI secara menyeluruh.

B. Saran

1. Bagi Supervisor dan Customer Service BSI KC S. Parman 1

Supervisor diharapkan dapat menyelenggarakan pelatihan rutin dan terjadwal, minimal setiap tiga bulan, khususnya terkait pembaruan produk, standar operasional pelayanan (SOP), serta komunikasi pelayanan Islami. Selain itu, perlu dibangun sistem dokumentasi pengetahuan berbasis digital yang dapat diakses oleh seluruh pegawai agar informasi yang diberikan kepada nasabah lebih konsisten dan akurat.

Customer service juga diharapkan lebih aktif dalam memanfaatkan sistem penyimpanan pengetahuan serta membangun forum berbagi pengetahuan secara formal agar pelayanan menjadi lebih seragam, cepat, dan responsif.

2. Bagi Program Studi Manajemen Dakwah

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan merupakan bagian dari praktik dakwah *bil hal* dalam konteks pelayanan publik di lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu, program studi diharapkan dapat memperkuat kajian manajemen dakwah dalam konteks praktis dengan menambahkan atau memperdalam materi mengenai manajemen pengetahuan, pelayanan publik, serta etika pelayanan Islami. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya memahami teori dakwah, tetapi juga mampu menerapkannya dalam dunia kerja profesional, termasuk sektor perbankan syariah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan dan ruang lingkup yang hanya berfokus pada bagian *Customer Service*. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak

informan dari berbagai bagian dalam perbankan agar gambaran siklus manajemen pengetahuan menjadi lebih komprehensif. Penelitian berikut juga dapat memperluas objek ke cabang BSI lain atau lembaga keuangan syariah berbeda, serta mengombinasikan teori manajemen pengetahuan dengan teori kualitas pelayanan atau organisasi pembelajar untuk memperkaya analisis.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Jailani, Salito, "Implementasi Prinsip-prinsip Manajemen dalam Mewujudkan Pengelolaan Organisasi yang Efektif", *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Ilmu Pendidikan (JAMED)*, Vol 1 No. 4, 2025, hlm. 66.
- Al 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.
- 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.
- Antara, "BSI Resmikan cabang baru di Bengkulu dekatkan pelayanan kepada mitra", diakses pada 9 Agustus 2025 dari <https://www.antaranews.com/berita/3644064/bsi-resmikan-cabang-baru-di-bengkulu-dekatkan-pelayanan-kepada-mitra>
- Ardiansyah dkk, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. " *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1 No. 2 , 2023.
- Ariani, D.W, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- 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.
- Berlian Maulidya Izzati, —Customer Knowledge Management

(CKM) untuk meningkatkan kualitas layanan: studi literaturl, *JSI Jurnal Sistem Informasi*, Vol 12 No. 1, 2020, hlm. 1969.

Bukowitz, Wendi R., dan Ruth L. Williams, *The Knowledge Management Fieldbook*, Financial Times Prentice Hall, 1999.

Davenport, Thomas H., dan Laurence Prusak, *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Harvard Business School Press, Boston, 1998.

Dipa Nugraha, "Pendekatan Strukturalisme dan Praktik Triangulasi dalam Penelitian Sastra." *Jurnal Sastra dan Kearifan Lokal*, Vol. 3 No. 1 2023, hlm. 58.

Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2017.

Fery Antony, "Implementasi Knowledge Management System Pada Bank Tabungan Negara di Provinsi Sumatera Selatan", *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, Vol 10 No 2, 2019, hlm. 103.

Fhisca Maharani, "Pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kinerja sumber daya manusia dalam organisasi pelayanan.", *Indo-Intellectual: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 3 No 2, 2022, hlm 63.

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

Gendut Sukarno, Kustini, "Pemicu Kerja Karyawan Perbankan Melalui Penguatan *Knowledge Management* dan Budaya Kerja", *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Kerja Indonesia*, Vol 1 No. 4, 2018, hlm. 3.

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

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

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.

Horwitch, Mark dan Armacost, Robert, *Helping Knowledge Management be All It Can be. Journal of Business Strategy*, Thomson Media, Boston:US, 2002.

Idalamat, “Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman-Bengkulu, Bengkulu”, diakses pada 18 Agustus 2025 dari <https://idalamat.com/alamat/401938/bank-syariah-indonesia-kc-bengkulu-s-parman-bengkulu-bengkulu>

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.

Isni Ardiah H.A, Lillyan H, Rahman T, “Analisis Kesiapan Implementasi Knowledge Management di PT.Bank SulutGo Cabang Limboto”, *Diffusion Journal of System and Information Technology*, Vol 3 No 1, 2023, hlm. 75.

Karl M. Wiig, *Knowledge Management Foundations: Thinking About Thinking – How People and Organizations Create,*

Represent, and Use Knowledge, Schema Press, Arlington, 1993.

Laudon, K.C, dan Laudon, J.P, *Sistem Informasi Manajemen*, Salemba Empat, Jakarta, 2008.

Mega Linarwati, Aziz Farhoni, Maria M Minarsih, “Studi Deskriptif Pelatihan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview dalam Merekrut Karyawan Baru di Bank Mega Cabang Kudus”, *Jurnal Of Management*, Vol. 2 No. 2, 2016, hlm. 4.

Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, UI Press, Jakarta, 1992.

Muchlisin Riadi, Knowledge Management (Pengertian, Fungsi, Komponen, Jenis, Level, dan Siklus), diakses pada 10 Agustus 2025 dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/Knowledge-Management>

Mulyadi, Deddy, *Manajemen Pengetahuan: Teori dan Praktik di Organisasi*, Alfabeta, Bandung, 2019.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. *The Knowledge-Creating Company*, Oxford University Press, New York, 1995.

Pandega Daneswara, Muafi, “Pengaruh Manajemen Pengetahuan dan Pembelajaran Organisasional terhadap Kinerja Organisasional: Peran Mediasi Inovasi”, *Ekonomi dan Bisnis*, Vol 8 No. 1, 2021, hlm. 3.

Panky Pradana Sukandar, Rahardja, " Pengaruh Ukuran Dewan Direksi Dan Dewan Komisaris Serta Ukuran Perusahaan Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan", *Diponegoro*

Journal Of Accounting , Vol. 3 No. 3, 2014, hlm. 3.

Prijosaksono, A dan Sembel, R, *Management Series*, Elex media Komputindo, Jakarta, 2002.

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.

Reno, S. P, “Manajemen Pengetahuan dan Sumber daya manusia dalam organisasi”, *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, Vol 3 No 11, 2024, hlm. 4708-4718.

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.

Sangkala, *Knowledge Management: Suatu Pengantar Memahami Bagaimana Organisasi Mengelola Pengetahuan Sehingga Menjadi Organisasi yang Unggul*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.

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.

Siregar, “Efektivitas Manajemen Pengetahuan dalam Pelayanan Publik”, *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, Vol. 9, No. 1, 2021, hlm. 45.

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

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

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.

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.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2019.

TitinPramiyati, Jayanta, Yulnelly, “Peran Data Primer pada Pembentukan Skema Konseptual yang Faktual (Studi Kasus : Skema Konseptual Basis data Simbuni)”, *Jurnal Simentris*, Vol.8 No.2 2017, hlm. 679.

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.

Tjiptono, Fandy, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta, 2016.

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

Wibowo, B, “Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kualitas

Layanan Bank di Indonesia”, *Jurnal Manajemen Keuangan*, Vol 2 No. 5, 2018, hlm. 32-33.

