

## **Peran Manajemen Pengetahuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Pada KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember**

*(Knowledge Management Role In Improving The Quality Of Service Of Lending To KSP  
Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember)*

Duwi Lestariyanti, Purnamie Titisari, Sunardi  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail: yantiie130290@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kredit pada KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka yang dianalisis dengan metode analisis data domain dan taksonomi dengan uji keabsahan data melalui cara triangulasi dengan sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas KSP Artha Anugrah masih belum menerapkan manajemen pengetahuan secara penuh, namun ada beberapa yang menerapkan manajemen pengetahuan. Pengalaman setiap karyawan KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember dalam dunia kerja selanjutnya akan diberikan kepada karyawan lain yang belum mengetahui tentang pengalaman tersebut, jadi di sini terjadi transformasi pengetahuan yang merupakan bagian dari penerapan manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pemberian kredit di KSP ini. KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember merupakan salah satu organisasi yang terus berupaya melakukan perbaikan kinerja dengan meningkatkan kualitas pemberian layanan pada anggotanya. Kualitas layanan ini dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphity*, dan *tangibles*. Hal ini didasarkan pada perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima anggota dalam pelayanan pemberian kredit oleh karyawan KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember kepada nasabahnya.

**Kata Kunci:** Manajemen Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Pemberian Kredit

### **Abstract**

*This study aimed to determine the role of knowledge management in improving the quality of service credit on Anugrah Artha KSP Dukuh Mencek Sukorambi Jember. Penelitian uses descriptive research with data collection methods of observation, interviews, documentation, and literature were analyzed by the method of data analysis domain and taxonomy to test the validity of the data by means of triangulation with the source. The results showed that the activity of KSP Artha Anugrah still not fully implementing knowledge management, but there are some that apply knowledge management. The experience of each employee KSP Anugrah Artha Dukuh Mencek Sukorambi Jember in the world of work will then be given to other employees who do not know about these experiences, so here occurred the transformation of knowledge that is part of the implementation of knowledge management in improving the quality of credit in this KSP. Anugrah Artha KSP Dukuh Mencek Sukorambi Jember is one organization that continues to strive to improve performance by improving the quality of service delivery to its members. The quality of these services can be measured through five dimensions, namely responsiveness, reliability, assurance, emphity, and tangibles. It is based on the difference between expectation and reality are accepted members of the credit granting services by employees KSP Anugrah Artha Dukuh Mencek Sukorambi Jember to its customers.*

**Keywords:** Knowledge Management, Quality Service, Lending

### **Pendahuluan**

Pengetahuan telah menjadi sesuatu yang sangat menentukan, oleh karena itu perolehan dan pemanfaatannya perlu dikelola dengan baik dalam konteks peningkatan kinerja organisasi. Langkah ini dipandang sebagai sesuatu yang sangat strategis dalam menghadapi persaingan yang mengglobal, sehingga pengabaianannya akan merupakan suatu bencana bagi dunia

bisnis, oleh karena itu diperlukan cara yang dapat mengintegrasikan pengetahuan itu dalam kerangka pengembangan SDM dalam organisasi. Dari sinilah istilah manajemen pengetahuan berkembang sebagai suatu bagian penting dan strategis dalam pengelolaan SDM pada Perusahaan atau organisasi tertentu.

Agar dapat mencapai visi dan misinya, suatu organisasi harus mengelola pengetahuan yang dimilikinya dengan baik agar dapat bersaing dengan organisasi yang lain. Salah satu cara tersebut adalah dengan menerapkan manajemen pengetahuan atau KM. Tidak terkecuali bagi Koperasi Simpan Pinjam Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember (KSP Artha Anugrah) yang terletak di Jalan Ahmad Yani GG VI/ Nomor 11 Dukuh Mencek Sukorambi Jember. Untuk menghadapi persaingan dan tuntutan yang semakin tinggi, organisasi ini memerlukan penerapan *manajemen pengetahuan* agar selalu dapat menjawab setiap tuntutan pelanggan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemberian kredit pada nasabahnya karena organisasi ini kegiatan utamanya bergerak dalam bidang simpan pinjam atau pemberian kredit pada anggotanya.

Pentingnya *learning organization* telah lama menjadi koncern para ahli organisasi, terutama semenjak terbitnya buku karya Senge pada tahun 1990, disamping itu organisasi-organisasi baik organisasi bisnis maupun non bisnis juga telah mencoba mengembangkan konsep tersebut dalam upaya menjadikan organisasi mereka kompetitif, dan dalam konteks itulah manajemen pengetahuan menjadi amat penting, karena dengan pengelolaan yang tepat dapat menjadi suatu kekuatan kompetitif yang tangguh yang diperlukan sekali dalam perkembangan global dewasa ini (dikutip dari [www.infomanajemen.co.id](http://www.infomanajemen.co.id) diakses tanggal 5 Oktober 2013).

Menurut Sembel dan Santoso, (2002:195) "*Knowledge Management* merupakan suatu proses terformat dan terarah dalam mencerna informasi yang telah dimiliki suatu perusahaan dan mencari apa yang dibutuhkan oleh masing-masing individu didalam perusahaan tersebut untuk kemudian memfasilitasinya agar mudah diakses dan selalau tersedia bilamana dibutuhkan". Bagi organisasi yang ingin menerapkan manajemen pengetahuan dalam organisasinya, maka perlu menyadari pertama, bahwa pengetahuan ada pada orang dan bukan pada sistem, meskipun sistem punya data dan informasi yang dapat membantu proses pengetahuan. Kedua, penciptaan pengetahuan merupakan proses sosial, tercipta melalui interaksi antara individu-individu dalam kehidupan sehari-hari mereka. Oleh karena kualitas SDM pada suatu organisasi sangat berpengaruh pada keberhasilan penerapan manajemen pengetahuan ini.

Pengelolaan manajemen pengetahuan ditujukan agar perusahaan menjadi kreatif, inovatif, serta efisien. Inovasi yang berkaitan dengan pelayanan di KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember adalah adanya unit pengaduan nasabah, misalnya pengaduan tentang pembayaran dan pengaduan pelayanan yang diberikan KSP Artha Anugrah. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan. Dengan adanya pengaduan nasabah, maka dapat dijadikan sebagai bentuk kritik dan koreksi bagi KSP Artha Anugrah sendiri dan hal ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada nasabahnya. Bagi KSP Artha Anugrah nasabah merupakan ujung tombak keberhasilan pencapaian tujuan organisasi karena semakin banyak nasabah yang meminjam uang di KSP ini, maka semakin solid organisasi ini begitu juga sebaliknya.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan atau jasa menurut Parasuraman, et al (dalam Nasution, 2005:47) yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka terciptanya kualitas jasa yang baik haruslah sesuai dengan harapan pelanggan atau pengguna jasa. Dan juga diharapkan dapat tercipta suatu pelayanan jasa yang berkualitas dengan penyampaian yang sesuai harapan. Dengan memanfaatkan manajemen pengetahuan dalam organisasi, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pemberian kredit yang sesuai dengan harapan nasabah KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember. Karena dengan memanfaatkan manajemen pengetahuan ini, maka karyawan KSP Artha Anugrah dapat lebih mudah untuk mendeteksi dan mengetahui keinginan pelanggan. Lembaga perbankan, koperasi, dan lembaga keuangan non- bank merupakan salah satu ujung tombak perekonomian Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana peran manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kredit pada KSP Arta Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember?". Untuk mengetahui peran manajemen pengetahuan, maka bisa disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui peran manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kredit pada KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember.

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan suatu objek penelitian, model penelitian seperti ini dikenal sebagai penelitian deskriptif. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah suatu penelitian yang menggambarkan berupa kata-kata gambaran dan bukan angka-angka sehingga yang dikumpulkan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti (Moleong, 2006:6).

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh dan mempermudah dalam mencari data yang di perlukan untuk menjawab masalah yang ditentukan. Peneliti memilih KSP Artha Anugrah di Jalan Ahmad Yani GG VI/ Nomor 11 Dukuh Mencek Sukorambi Jember untuk dijadikan lokasi penelitian.

### Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari macam, yakni data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah diolah sehingga peneliti tinggal menyalin data itu saja. Agar data ini dapat diperoleh, maka diperlukan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan cara observasi dan wawancara, sedangkan teknik pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara dokumentasi dan studi pustaka.

### Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moleong (2006:330) menyatakan bahwa "triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu". Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton dikutip oleh Moleong, 2006:330).

### Penentuan Informan

Moleong (2006:132) menjelaskan bahwa "Informan adalah orang dalam pada latar penelitian". Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, seorang informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi, Lincoln dan Guba (dalam Moleong, 2006:132). Informan yang ditentukan penulis dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni informan kunci dan informan pendukung. Informan Kunci terdiri dari Bapak Sutaji selaku Ketua KSP Artha Anugrah dan Bapak Sukadi selaku Kepala pemberian kredit di KSP Artha Anugrah, sedangkan informan pendukung terdiri dari Bapak Yanto selaku koordinator petugas lapangan dan Ibu Susi selaku nasabah tetap KSP Artha Anugrah

### Metode Analisis Data

Berdasarkan tahap-tahap penelitian dalam pengumpulan data, maka analisis yang digunakan adalah analisis domain dan analisis taksonomi. Terlebih dahulu peneliti menentukan analisis domain sebagai langkah pertama dalam penelitian kualitatif. Selanjutnya baru dilakukan analisis taksonomi yang dilakukan dengan observasi lebih mendalam dan terus-menerus melalui pengamatan, wawancara, dokumentasi, dan

studi pustaka sehingga data yang terkumpul menjadi banyak. Berikut tabel analisis domain dan taksonomi yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 1. Model Analisis Domain Peran Manajemen Pengetahuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kredit Pada KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember**

Domain	Hubungan Semantik	Pertanyaan Struktural
(a)	(b)	(c)
Gambaran umum perusahaan	Manajemen pengetahuan yang meliputi <i>tacit knowledge</i> dan <i>explicit knowledge</i> yang ada di KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Jember	Bagaimana peran manajemen pengetahuan pada karyawan yang berkaitan dengan <i>tacit knowledge</i> dan <i>explicit knowledge</i> yang ada di KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember

Sumber: Data diolah, 2013

**Tabel 2. Model Analisis Taksonomi Peran Manajemen Pengetahuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kredit Pada KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi**

Bidang	Kegiatan	Deskripsi
(a)	(b)	(c)
Peran manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kredit pada KSP Artha Anugrah Dukuh Sukorambi Mencek Jember	Implementasi peran manajemen pengetahuan:	
	a. Perangkat manusia	Penguasaan karyawan tentang pengetahuan produk yang ada di KSP Artha Anugrah.
	b. Perangkat teknis	Berkaitan dengan peralatan perkantoran yang sudah difasilitasi oleh KSP Artha Anugrah dalam bentuk fisik untuk meningkatkan kualitas layanan secara efektif
	c. Perangkat organisasi	Kebijakan pengambilan keputusan dalam pemberian layanan
	d. Perangkat informasi	Berkaitan dengan teknologi yang

ditetapkan berkaitan dengan komputerisasi guna memperlancar proses pelayanan

Sumber: Data diolah, 2013

## Hasil Penelitian

Manajemen pengetahuan pada KSP Artha Anugrah memiliki aktivitas yang dapat mendukung kegiatan dan komunikasi data yang dibutuhkan perusahaan. Peran manajemen pengetahuan memberikan efektivitas dan efisiensi pada perusahaan. Aktivitas KSP Artha Anugrah masih belum menerapkan manajemen pengetahuan secara penuh, namun ada beberapa yang menerapkan manajemen pengetahuan. Pengalaman setiap karyawan KSP Artha Anugrah dalam dunia kerja selanjutnya akan diberikan kepada karyawan lain yang belum mengetahui tentang pengalaman tersebut, jadi di sini terjadi transformasi pengetahuan yang merupakan bagian dari penerapan manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pemberian kredit di KSP ini.

Mengacu dari hasil penelitian terdahulu tentang manajemen pengetahuan menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan memegang peranan penting dalam kelangsungan hidup suatu organisasi. Kemampuan perusahaan untuk mengeksplorasi kekayaan pengetahuan yang eksis di setiap karyawan kemudian mengumpulkannya menjadi *knowledge-base* dan memanfaatkannya secara efektif akan dapat membantu mempercepat akselerasi perusahaan. Kemampuan perusahaan untuk mengumpulkan, memanfaatkan, dan mendaya gunakan pengetahuan secara efektif dan efisien akan menjadi sumber utama bagi organisasi untuk dapat bertahan dari persaingan yang kian lama kian ketat.

Secara teoritis peran manajemen pengetahuan itu terdiri dari empat perangkat yaitu:

### 1. Perangkat Manusia.

Semua karyawan yang ada di KSP Artha Anugrah harus menguasai semua produk yang ada di koperasi tersebut.

### 2. Perangkat Teknis.

Semua yang menjadi sarana prasarana di koperasi misalnya mesin bisa dioperasikan oleh karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga semua aktivitas yang ada di KSP Artha Anugrah bisa berjalan secara efektif dan efisien.

### 3. Perangkat Organisasi.

Adanya insentif bagi karyawan yang berupa uang atau beras yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka dalam melayani anggota.

### 4. Perangkat Informasi.

Dengan adanya teknologi dan informasi yang diimplementasikan sesuai dengan kebutuhannya diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan. Misalnya data nasabah baik yang berkaitan dengan tabungan atau kredit mereka yang bisa diakses oleh seluruh mitra KSP

Artha Anugrah maupun nasabah sendiri secara *online* sebagai wujud transparansi kepada *stakeholder*.

Selain itu, ada 4 pola dasar untuk penciptaan pengetahuan diantaranya adalah: sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi, dan internalisasi. Hal ini mencerminkan bahwa manajemen pengetahuan memberikan manfaat besar bagi anggota dan karyawan. Keberadaan KSP Artha Anugrah sebagai lembaga keuangan yang mempunyai fungsi memberikan kesejahteraan anggotanya lewat system simpan pinjam. Karyawan memberikan pelayanan kredit yang berkualitas melalui ketetapan penyampaian informasi, kemudahan, keluwesan, dan sikap profesional setiap karyawan serta menjalin hubungan baik dengan anggota yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kredit pada anggotanya.

KSP Artha Anugrah merupakan salah satu organisasi yang terus berupaya melakukan perbaikan kinerja dengan meningkatkan kualitas pemberian layanan pada anggotanya. Kualitas layanan ini dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangibles*. Hal ini didasarkan pada perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima anggota dalam pelayanan pemberian kredit oleh karyawan KSP Artha Anugrah.

Manajemen pengetahuan ada di KSP Artha Anugrah berkaitan dengan pelayanan pemberian kredit. Organisasi ini membutuhkan informasi-informasi diantaranya adalah keinginan anggota dan posisi keuangan dalam target keinginan anggota. Selain itu perlu mengetahui tentang sikap dan perilaku anggota yang meminjam di KSP ini dengan menggunakan 5 C yakni, *character, capacity, capital, condition, dan collateral*. Adanya penerapan manajemen pengetahuan dalam suatu organisasi, maka akan teridentifikasi pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki sebuah organisasi untuk meningkatkan kinerja para karyawan di KSP Artha Anugrah tersebut.

## Pembahasan

Setelah penjelasan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan di atas, maka langkah selanjutnya adalah menginterpretasikan hal tersebut dengan tujuan mengkaitkan kembali teori yang dijadikan landasan. Interpretasi merupakan tahap untuk memberikan pemahaman yang berkaitan dengan topic penelitian yaitu: Peran Manajemen Pengetahuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Pada KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Jember".

Manajemen pengetahuan pada KSP Artha Anugrah memiliki aktivitas yang dapat mendukung kegiatan dan komunikasi data yang dibutuhkan perusahaan. Peran manajemen pengetahuan memberikan efektivitas dan efisiensi pada perusahaan. Aktivitas KSP Artha Anugrah masih belum menerapkan manajemen pengetahuan secara penuh, namun ada beberapa yang menerapkan manajemen pengetahuan. Pengalaman setiap karyawan KSP Artha Anugrah dalam dunia kerja selanjutnya akan diberikan kepada karyawan lain yang belum mengetahui tentang pengalaman tersebut, jadi di sini terjadi transformasi pengetahuan yang merupakan

bagian dari penerapan manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pemberian kredit di KSP ini.

Mengacu dari hasil penelitian terdahulu tentang manajemen pengetahuan menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan memegang peranan penting dalam kelangsungan hidup suatu organisasi. Kemampuan perusahaan untuk mengeksplorasi kekayaan pengetahuan yang eksis di setiap karyawan kemudian mengumpulkannya menjadi *knowledge-base* dan memanfaatkannya secara efektif akan dapat membantu mempercepat akselerasi perusahaan. Kemampuan perusahaan untuk mengumpulkan, memanfaatkan, dan mendeda gunakan pengetahuan secara efektif dan efisien akan menjadi sumber utama bagi organisasi untuk dapat bertahan dari persaingan yang kian lama kian ketat.

Secara teoritis seperti yang diungkapkan pada tinjauan pustaka, bahwa peran manajemen pengetahuan itu terdiri dari empat perangkat yaitu:

#### 1. Perangkat Manusia.

Semua karyawan yang ada di KSP Artha Anugrah harus menguasai semua produk yang ada di koperasi tersebut.

#### 2. Perangkat Teknis.

Semua yang menjadi sarana prasarana di koperasi misalnya mesin bisa dioperasikan oleh karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga semua aktivitas yang ada di KSP Artha Anugrah bisa berjalan secara efektif dan efisien.

#### 3. Perangkat Organisasi.

Adanya insentif bagi karyawan yang berupa uang atau beras yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka dalam melayani anggota.

#### 4. Perangkat Informasi.

Dengan adanya teknologi dan informasi yang diimplementasikan sesuai dengan kebutuhannya diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan. Misalnya data nasabah baik yang berkaitan dengan tabungan atau kredit mereka yang bisa diakses oleh seluruh mitra KSP Artha Anugrah maupun nasabah sendiri secara *online* sebagai wujud transparansi kepada *stakeholder*.

Selain itu, ada 4 pola dasar untuk penciptaan pengetahuan diantaranya adalah: sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi, dan internalisasi. Hal ini mencerminkan bahwa manajemen pengetahuan memberikan manfaat besar bagi anggota dan karyawan. Keberadaan KSP Artha Anugrah sebagai lembaga keuangan yang mempunyai fungsi memberikan kesejahteraan anggotanya lewat system simpan pinjam. Karyawan memberikan pelayanan kredit yang berkualitas melalui ketetapan penyampaian informasi, kemudahan, keluwesan, dan sikap profesional setiap karyawan serta menjalin hubungan baik dengan anggota yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kredit pada anggotanya.

KSP Artha Anugrah merupakan salah satu organisasi yang terus berupaya melakukan perbaikan kinerja dengan meningkatkan kualitas pemberian layanan pada anggotanya. Kualitas layanan ini dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu

*responsiveness, reliability, assurance, empty, dan tangibles*. Hal ini didasarkan pada perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima anggota dalam pelayanan pemberian kredit oleh karyawan KSP Artha Anugrah.

Manajemen pengetahuan yang ada di KSP Artha Anugrah berkaitan dengan pelayanan pemberian kredit. Organisasi ini membutuhkan informasi-informasi diantaranya adalah keinginan anggota dan posisi keuangan dalam target keinginan anggota. Selain itu perlu mengetahui tentang sikap dan perilaku anggota yang meminjam di KSP ini dengan menggunakan 5 C yakni, *character, capacity, capital, condition, dan collateral*. Adanya penerapan manajemen pengetahuan dalam suatu organisasi, maka akan teridentifikasi pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki sebuah organisasi untuk meningkatkan kinerja para karyawan di KSP Artha Anugrah tersebut.

### Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat kita berikan terkait dengan hasil penelitian ini adalah manajemen pengetahuan pada KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember memiliki aktivitas yang dapat mendukung kegiatan dan komunikasi data yang dibutuhkan perusahaan. Peran manajemen pengetahuan memberikan efektivitas dan efisiensi pada KSP ini. Aktivitas KSP Artha Anugrah masih belum menerapkan manajemen pengetahuan secara penuh, namun ada beberapa yang menerapkan manajemen pengetahuan. Pengalaman setiap karyawan KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Sukorambi Jember dalam dunia kerja selanjutnya akan diberikan kepada karyawan lain yang belum mengetahui tentang pengalaman tersebut, jadi di sini terjadi transformasi pengetahuan yang merupakan bagian dari penerapan manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pemberian kredit di KSP ini.

### Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini adalah kurangnya data dari para nasabah KSP Artha Anugrah yang pada hakikatnya merekalah yang merasakan kualitas pelayanan pemberian kredit di KSP ini karena yang kami jadikan sebagai informan dalam penelitian ini hanya Ibu Susi, padahal jika kita ingin mengetahui lebih jauh tentang kualitas pelayanan pemberian kredit di KSP Artha Anugrah ini, maka harus lebih banyak menggali informasi secara mendalam dari nasabah melalui teknik wawancara. Hal ini dikarenakan jawaban antara informan yang satu dengan informan yang lain terkait pemberian layanan kredit ini belum tentu sama, dan untuk uji keabsahan datanya nanti kita lakukan triangulasi sumber untuk mendapatkan jawaban yang lebih kredibel.

Selain itu, teknik kuisioner mungkin dapat menjadi teknik pengambilan data yang lebih akurat terkait dengan kualitas pelayanan pemberian kredit di KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Jember dengan cara memberikan kuisioner kepada nasabah maupun karyawan KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Kabupaten Jember yang selanjutnya dianalisis dengan metode ServQual dengan membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditentukan.

Tjiptono (2004:98) berpendapat bahwa “Mengukur kualitas berarti mengevaluasi/membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat jasa yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima pelanggan dalam setiap dimensi maka dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi (skor terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan). Hal ini dapat dilihat dalam rumus dibawah ini: (Tjiptono, 2004:100).

### Ucapan Terima Kasih

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada KSP Artha Anugrah Dukuh Mencek Jember yang telah bersedia membantu penelitian.

### Daftar Pustaka

- Mangkunegara, Anwar P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sembel dan Santoso. 2002. *Pengantar Manajemen Pengetahuan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Widiyanti, Ninik dan Y.W. Sunandia. 2003. *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: PT. Renika Cipta

