



**PERAN MANAJEMEN PENGETAHUAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN PEMBERIAN KREDIT PADA PT. BPR NUR SEMESTA INDAH
KENCONG JEMBER**

*(The Role of Management in Improving the Quality of Debt Allowance Service at PT. BPR Nur Semesta Indah
Kencong Jember)*

SKRIPSI

Oleh

**FIRDATUL KHASANAH
NIM 080910202002**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, MAB

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PERAN MANAJEMEN PENGETAHUAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN PEMBERIAN KREDIT PADA PT. BPR NUR
SEMESTA INDAH KENCONG JEMBER**

*(The Role of Management in Improving the Quality of Debt Allowance Service at PT. BPR Nur
Semesta Indah Kencong Jember)*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana(SI) program studi
ilmu administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Jember

Oleh
FIRDATUL KHASANAH
NIM 080910202002

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama :Dr. Sasongko, M.Si
Dosen Pembimbing Anggota :Drs. Didik Eko Julianto, MAB

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Alfian Syukri, S.H. dan Ibunda Erfaniyah yang tercinta.
2. Abiku Moh. As'adi dan Adeku Moh. Naufal dan Azka Nafisa yang selalu memberikan doa dan dukungan.
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTTO

“Sedekah yang paling utama: hendaklah seorang muslim belajar ilmu, lalu diajarkan kepada saudaranya yang muslim”

(H.R. Ibnu Majah Al- Mundziii 29/1)*



*) Hafizh Al- Mundziri. 1998. At targhib Wat tarhib Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firdatul Khasanah

Nim : 080910202002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Peran Manajemen Pengetahuan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pemberian Kredit Pada PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 Mei 2012

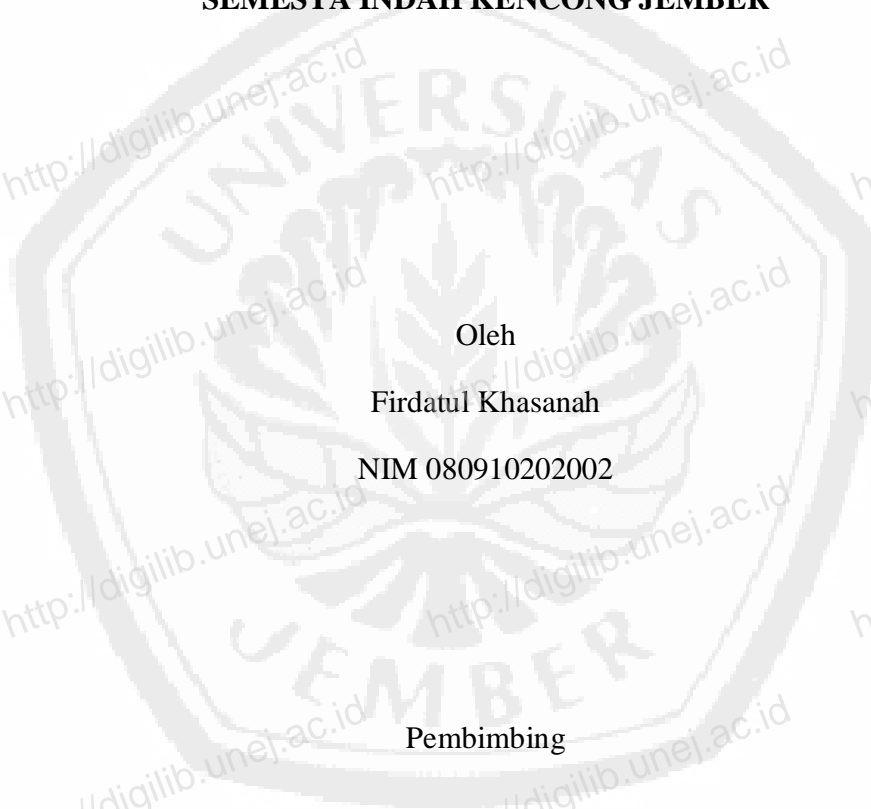
Yang Menyatakan

Firdatul Khasanah

080910202002

SKRIPSI

**PERAN MANAJEMEN PENGETAHUAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN PEMBERIAN KREDIT PADA PT. BPR NUR
SEMESTA INDAH KENCONG JEMBER**



Oleh

Firdatul Khasanah

NIM 080910202002

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, MAB

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Peran Manajemen Pengetahuan dalam meningkatkan kualitas layanan pemberian kredit pada PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Selasa, 29 Mei 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM

NIP. 19750825 200212 1 002

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr.Sasongko, M.Si

NIP.19570407 198609 1 001

Drs. Didik Eko Julianto, MAB

NIP. 19610700 198902 1 001

Anggota I

Anggota II

Ika Sisbintari, S.Sos, M.AB

NIP.19740207 200512 2 001

Drs. I Ketut Mastika, MM

NIP. 19590507 198903 1 002

Mengesahkan,

Dekan

Prof. Dr. Hary Yuswandi, MA.

NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Peran Manajemen Pengetahuan dalam meningkatkan kualitas Layanan Pemberian Kredit pada PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong Jember; Firdatul Khasanah, 0809102022002; 2008; 98 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Manajemen pengetahuan merupakan sebuah sistem yang dibuat untuk menciptakan, mendokumentasikan, menggolongkan, dan menyebarkan pengetahuan dalam perusahaan. Pengelolaan manajemen pengetahuan ditujukan agar perusahaan menjadi kreatif, inovatif, serta efisien. Inovasi yang berkaitan dengan pelayanan di PT. BPR Nur Semesta Indah adalah adanya Unit Pengaduan Nasabah. Misalnya pengaduan tentang pembayaran dan pengaduan tentang pelayanan yang di berikan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan. Adanya pengaduan nasabah maka dari pihak bank menjadikan koreksi bagi bank sendiri dan dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, bagaimana peran manajemen pengetahuan dalam meningkatkan kualitas layanan pemberian kredit pada PT. BPR Nur Semesta Indah dengan menggunakan metode Penelitian kualitatif pada objek PT. BPR Nur Semesta Indah. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, dan metode wawancara (*Indept Interview*). Metode observasi diketahui bahwa PT. BPR Nur Semesta Indah telah melakukan peran manajemen pengetahuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa bersaing dengan BPR-BPR yang lain, dengan pelayanan yang cepat, luwes, sederhana dan mempermudah syarat pengajuan kredit bagi nasabah. Metode wawancara diperoleh informasi dari informan tentang peran dari manajemen pengetahuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan untuk saat ini adalah pertama, berkaitan dengan informasi. kedua, berkaitan dengan pembayaran. Ketiga berkaitan dengan pembinaan kredit.

Hasil penelitian yang diperoleh dari PT. BPR Nur Semesta Indah dalam melakukan peran manajemen pengetahuan dengan menggunakan teori Nanoka dan Takeuchi bahwa manajemen pengetahuan yang merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, keterampilan yang dimiliki karyawan dengan menggunakan etos kerja yang baik. Perangkat teknis yang ada di PT. BPR Nur Semesta Indah antara lain computer, alat transportasi yang sudah difasilitasi oleh pihak bank. Hal ini merupakan salah satu pengembangan pengetahuan dari PT. BPR Nur Semesta Indah.



PRAKATA

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Manajemen Pengetahuan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kredit pada PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi Ilmu Administarsi Bisnis Jurusan Ilmu Administarsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Hary Yustuadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
- 2) Dr. Sasongko, M.Si., selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi, dan selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membantu dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan;
- 3) Drs. Poerwanto, MA, selaku ketua program studi Ilmu Bisnis;
- 4) Drs. Didik Eko Julianto, MAB, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah membantu dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan;
- 5) Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
- 6) Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh karyawan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah mengajar, mendidik dan memberikan tambahan ilmu pengetahuan kepada penulis;
- 7) Bapak H. Edi Surono, selaku Direktur PT. BPR Nur Semesta Indah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta seluruh karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah yang telah baik, ramah, sopan dan memberikan kemudahan dalam penelitian;

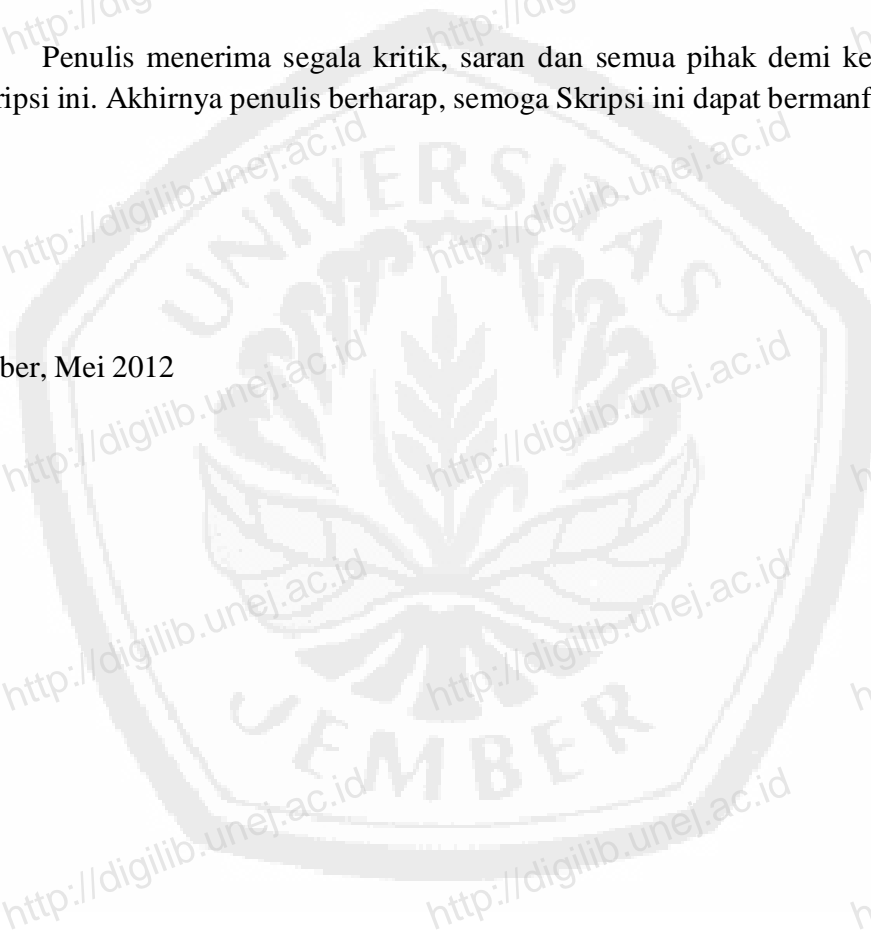
10)Seluruh sahabat di Assa'adah: Ika Revi, Khusnul Khotimah, Dina Qonitah, Windi, Lia, Faiq, Rika, Hapsah dan mbak Wilda; dan sahabatku di Jember, Silfia dan Erna yang selalu menemaniku.

11)Serta semua pihak yang telah membantu memberi masukan dalam menyusun Skripsi ini.

Penulis menerima segala kritik, saran dan semua pihak demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Mei 2012

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pengetahuan	9