BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang penerapan *Knowledge Managament* pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Bandar Jaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari segi sosialisasi (*tacit* ke *tacit*) dalam penerapan transfer pengetahuan hanya bersifat *tangible*, sedangkan transfer pengetahuan tidak hanya bersifat yang dapat diukur seperti produk dan penampilan namun untuk terciptanya perusahaan yang inovatif diperlukan transfer pengetahuan yang bersifat *intangible* yaitu mengelola pengetahuan yang dimiliki setiap individu/karyawan dalam suatu perusahaan agar dapat dikembangkan kompetensi individunya.
2. Dari segi eksternalisasi (*tacit* ke *explicit*) peran *supervisor* dan lingkungan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kemauan dan kemampuan *frontliner* untuk melakukan proses *knowledge sharing*. Dikarenakan tindakan kepemimpinan (*leadership*) dibutuhkan untuk meningkatkan *skill*

interpersonal *frontliner* sekaligus hubungan yang terjalin di dalam tim maupun interaksi dengan nasabah.

3. Dari segi kombinasi (*explicit* ke *explicit*) faktor yang paling dominan adalah teknologi. Hal ini dikarenakan pada *frontliner* banyak menggunakan fasilitas teknologi untuk mendukung proses kerja. Terdapat fasilitas website yang dapat dikunjungi oleh seluruh karyawan, salah satunya yang diwadahi dalam forum *Community of Practice* (CoP) yang berisi informasi-informasi mengenai produk-produk perusahaan, hasil rapat atau hasil diskusi dan terdapat sistem pembelajaran secara online yaitu *e-learning.*
4. Dari segi internalisasi (*explicit* ke *tacit*) terdapat proses *learning* yang diterapkan pada *frontliner* BCA Bandar Jaya bertujuan untuk memunculkan ide-ide, inovasi dan *knowledge* baru yang menjadi komoditas utama dalam *knowledge management*. Jadi *frontliner* tidak hanya belajar dari *training* yang diberikan perusahaan, namun juga dengan mengamati lingkungan sekitar dan memanfaatkan teknologi yang ada.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki saran yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk keberhasilan implementasi *Knowledge Management* dalam perusahaan, perlu adanya komitmen dan kosistensi yang kuat dari atasan untuk membangun budaya saling berbagi informasi, memfasilitasi dengan

infrastruktur dan teknologi yang mendukung proses *knowledge sharing,* serta pemberian penghargaan (*reward*) terutama pada karyawan yang dapat menumbuhkan semangat untuk saling berbagi pengetahuan.