

SKRIPSI

**ANALISIS HAMBATAN DAN FAKTOR PENDORONG
IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENGETAHUAN PADA
UMKM NASABAH BTPN SYARIAH
DI BANDA ACEH**



Diajukan Oleh :

**INTAN ANANDA
NIM. 210602110**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026 M/ 1447 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Intan Ananda

NIM : 210602110

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh,
Yang Menyatakan,



(Intan Ananda)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**ANALISIS HAMBATAN DAN FAKTOR PENDORONG
IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENGETAHUAN PADA UMKM
NASABAH BTPN SYARIAH DI BANDA ACEH**

Disusun Oleh:

Intan Ananda
NIM: 210602110

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Dr. Jalaluddin, ST, MA, AWP, CWC
NIP. 19651230202321102

Pembimbing II



Fauza Andriyadi, S.H.I, M.S.I
NIP. 198612132025211004

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Dr. Intan Qurratalaini, S.Ag, M.S.I
NIP. 197612172009122001

**ANALISIS HAMBATAN DAN FAKTOR PENDORONG
IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENGETAHUAN PADA UMKM
NASABAH BTPN SYARIAH DI BANDA ACEH**

NIM : 210602110

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN AR-Raniry Banda Aceh Dan
Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Ekonomi
Svariah

Pada Hari/Tanggal : Jum'at, 23 Januari 2026 M
4 Sya'ban 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang,

Dr. Jalaluddin, ST., MA., AWP. CWC
NIP. 19651230202321102

Fauza Andriyadi, S.H.I., M.S.I
NIP. 1986121320252511004

Penguin I

Pengufi II

Rina Desjiana, M.E
NIP.199112102019032018

Azimah Diana M.Si., Ak.
NIP.198802262023212035

Mengetahui,
Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry

Prof. Dr. Haqas Furqani, M.Ed
NIP: 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Intan Ananda

NIM : 210602110

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail : 210602110@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☐ Skripsi ☐
yang berjudul:

Analisis hambatan dan faktor pendorong implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 13 Agustus 2025

Mengetahui

Penulis

Intan Ananda

NIM. 210602110

Pembimbing I

Dr. Jalaluddin, ST, MA, AWP, CWC

NIP. 19651230202321102

Pembimbing II

Fauza Andriyati, S.H.I, M.S.I

NIP. 198612132025211004



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur yang tiada terhingga penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas segala rahmat, taufik, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral dan material, serta pengorbanan yang luar biasa dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis. Skripsi ini berjudul **"Analisis Hambatan dan Faktor Pendorong Implementasi Manajemen Pengetahuan pada UMKM Nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh"** yang disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof.Dr.Hafas Furqani, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Dr. Fitriady, Lc., Ma selaku wakil Dekan I, Dr. Israk Ahmad, B, Ec., M. Ec., M., Sc selaku wakil Dekan II dan Dr. Analiansyah, M. Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Intan Qurratalaini, S. Ag., M. S. I selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Muksal, S. E. I, M. E. I selaku sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
3. Hafiih Maulana, SP., S, HL., ME selaku ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
4. Dr. Jalaluddin, M. A., AWP., CWC. selaku pembimbing I (satu) dan Fauza Andriyadi, S. H. I., M. S. I. selaku pembimbing II (dua) yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan pengarahan dan menyumbang ilmu pengetahuannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi. Ayahanda dan ibunda tercinta yang selalu mendoakan saya, memberikan dukungan maupun semangat yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan anaknya yang telah menginspirasi memberikan semangat pantang menyerah saya dalam proses penyelesaian skripsi ini, serta

keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunianya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan kepada Allah untuk membalas kebaikan seluruh pihak yang telah ikut serta, semoga kebaikan tersebut menjadi amalan yang mulia. Penulis menyadari penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang dapat membangun agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat. Aamiin ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh,
Penulis,

Intan Ananda

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
َ / ا	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	Ā
ِ ي	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī
ُ و	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/*
alMadīnatul Munawwarah

طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Intan Ananda
Nim : 210602110
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : “Analisis Hambatan dan Faktor Pendorong Implementasi Manajemen Pengetahuan Pada UMKM Nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh”
Pembimbing I : Dr. Jalaluddin, ST.,MA.,AWP.,CWC
Pembimbing II : Fauza Andriyadi, S.H.I.,M.S.I

UMKM memainkan peran penting dalam perekonomian daerah, tetapi masih menghadapi kendala dalam mengelola pengetahuan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana BTPN Syariah menerapkan manajemen pengetahuan kepada UMKM nasabah di Banda Aceh, serta menemukan hambatan dan faktor yang mendorong penerapannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yaitu melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen pengetahuan diterapkan melalui pelatihan dan bimbingan, dengan hambatan keterbatasan sumber daya, dan faktor pendorongnya adalah komitmen lembaga dan semangat para pelaku UMKM.

Kata Kunci: Manajemen pengetahuan, Hambatan, Faktor pendorong

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.I Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Manajemen Pengetahuan.....	12
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	12
2.1.2 Pengertian pengetahuan	13
2.1.3 Pengertian Manajemen Pengetahuan	14
2.1.4 Indikator Manajemen Pengetahuan.....	17
2.2 Hambatan dan Faktor Pendorong.....	19
2.2.1 Hambatan	19
2.2.2 Faktor Pendorong	20
2.3 Usaha, Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	21
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Pemikiran.....	28

BAB III METODELOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	33
3.3.1 Subjek penelitian.....	33
3.3.2 Objek Penelitian.....	34
3.4 Jenis Dan Sumber Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Wawancara.....	36
3.5.2 Observasi.....	37
3.5.3 Dokumentasi	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Reduksi Data	39
3.6.2 Penyajian Data	39
3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)....	42
Syariah di Banda Aceh.....	42
4.1.2 Produk dan Layanan BTPN Syariah	45
4.1.3 Model Pembiayaan dan Pendampingan BTPN Syariah.	47
4.1.4 Peran BTPN Syariah dalam Pengembangan UMKM	48
4.2 Deskripsi Data Responden.....	50
4.3 Hasil Penelitian.....	52
4.3.1 Implementasi Manajemen Pengetahuan pada UMKM ..	53
nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh	53
4.3.2 Analisis hambatan Implementasi Manajemen	54
Pengetahuan Pada UMKM Nasabah BTPN Syariah di Banda	
Aceh	54
4.3.3 Analisis Faktor Pendorong Implementasi Manajemen ..	56
Pengetahuan Pada UMKM Nasabah BTPN Syariah di	56
Banda Aceh	56
4.4 Pembahasan.....	57
4.4.1 Implementasi Manajemen Pengetahuan pada UMKM	
Nasabah BTPN Syariah	58
4.3.2 Hambatan Implementasi Manajemen Pengetahuan	60
1.3.1 Faktor Pendorong Implementasi Manajemen	
pengetahuan	62

BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait.....	24
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	28
Tabel 3. 1 Subjek Penelitian.....	33
Tabel 4. 1 Deskripsi Data Nasabah	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara.....	70
Lampiran 2 Jawaban Responden Pertanyaan 5	73
Lampiran 3 Jawaban Responden Pertanyaan 6.....	74
Lampiran 5 Jawaban Responden Pertanyaan 7.....	75
Lampiran 6 Jawaban Responden Pertanyaan 10.....	77
Lampiran 7 Jawaban Responden Pertanyaan 5	73
Lampiran 8 Jawaban Responden Pertanyaan 11.....	78
Lampiran 9 Jawaban Responden Pertanyaan 12.....	78
Lampiran 10 Jawaban Responden Pertanyaan 13	79
Lampiran 11 Jawaban Responden Pertanyaan 14	80
Lampiran 12 Jawaban Responden Pertanyaan 15	81
Lampiran 13 Jawaban Responden Pertanyaan 16	82
Lampiran 14 Jawaban Responden Pertanyaan 17	83
Lampiran 15 Jawaban Responden Pertanyaan 18	84
Lampiran 16 Jawaban Responden Pertanyaan 19	84
Lampiran 17 Jawaban Responden Pertanyaan 20	85
Lampiran 18 Jawaban Responden Pertanyaan 21	86
Lampiran 19 Jawaban Responden Pertanyaan 22	87
Lampiran 20 Jawaban Responden Pertanyaan 23	87
Lampiran 21 Jawaban Responden Pertanyaan 24	88
Lampiran 22 Jawaban Responden Pertanyaan 25	88
Lampiran 23 Jawaban Responden Pertanyaan 26	89
Lampiran 24 Jawaban Responden Pertanyaan 27	90

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi dunia saat ini mulai bergeser dari ekonomi yang bergantung pada barang fisik ke ekonomi yang lebih mengandalkan pengetahuan. Dalam situasi ini, keunggulan sebuah perusahaan atau usaha tidak hanya ditentukan oleh uang dan aset fisik, tetapi juga oleh kemampuan dalam mengelola pengetahuan secara efektif. Pengetahuan mencakup pengalaman, keterampilan, informasi, serta inovasi yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok. Jika dikelola dengan baik, pengetahuan (Suwatno et al., 2025) ini bisa menjadi sumber keunggulan yang terus berkelanjutan, oleh karena itu diperlukan adanya manajemen dalam mengelola pengetahuan (Praharsi, 2016).

Secara umum, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya agar dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Salah satu bagian penting dari manajemen modern adalah manajemen pengetahuan (Hantono, S. E., Wijaya, S. F. 2025).

Manajemen pengetahuan merupakan proses yang terstruktur untuk menciptakan, menangkap, menyimpan, membagikan, serta memanfaatkan pengetahuan agar meningkatkan kemampuan organisasi dalam bekerja dan beradaptasi. Pelaporan dari organisasi nirlaba global (*American Productivity & Quality Center, 2023*),

menyebutkan bahwa lebih dari 75 persen perusahaan besar di dunia menganggap manajemen pengetahuan sebagai faktor penting dalam meningkatkan efisiensi, inovasi, dan kualitas pengambilan keputusan. Namun, tingginya kesadaran ini belum sepenuhnya diikuti oleh hasil yang baik, terutama di sektor yang memiliki proses operasional dan aturan yang rumit.

Manajemen pengetahuan ini merupakan bagian penting dari strategi organisasi yang membantu meningkatkan kinerja dan kemampuan bersaing di tengah era globalisasi dan perkembangan teknologi yang sangat cepat. Pengetahuan kini tidak hanya dianggap sebagai informasi biasa, tetapi dianggap sebagai aset penting yang bisa memberikan nilai tambah, mendorong inovasi, dan menciptakan keunggulan dalam kompetisi (Azhar Affandi, S. E., & Euis Soliha, 2023).

Di Indonesia, manajemen pengetahuan mulai diperhatikan karena perubahan lingkungan bisnis yang terus berubah dan persaingan yang semakin ketat, baik di sektor swasta maupun publik. Banyak organisasi menggunakan teknologi digital untuk membantu proses mengumpulkan, menyimpan, dan berbagi pengetahuan melalui sistem informasi, pelatihan, serta pengembangan sumber daya manusia secara terus menerus. Namun, hingga saat ini, penerapan manajemen pengetahuan di Indonesia masih belum berjalan dengan baik dan merata, terutama di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Suwatno et al., 2025).

UMKM sebagai tulang punggung perekonomian nasional memiliki peran besar dalam menciptakan lapangan kerja dan mendorong pemerataan pendapatan. Namun, banyak UMKM masih mengalami masalah, seperti kurangnya kualitas tenaga kerja, produk yang kurang inovatif, sistem pengelolaan yang tidak efisien, serta kesulitan mendapatkan informasi dan teknologi (Zaenal, 2012).

Masalah ini tidak hanya disebabkan oleh kurangnya dana, tetapi juga karena pengelolaan pengetahuan yang belum maksimal. Dalam praktiknya, banyak UMKM memiliki pengetahuan yang tidak terdokumentasi, seperti pengalaman, keterampilan, dan intuisi pemilik atau karyawan. Karena pengetahuan ini tidak tercatat dengan baik, maka sulit untuk dibagi, dikembangkan, atau diwariskan. Jika ada perubahan karyawan atau kondisi usaha, UMKM bisa kehilangan pengetahuan penting yang bisa menghambat perkembangan usaha (Sudarmaji et al., 2023).

Menerapkan manajemen pengetahuan bisa membantu UMKM mengelola informasi pasar, memperbaiki kualitas produk dan layanan, mendorong inovasi, serta meningkatkan proses pengambilan keputusan. Dengan manajemen pengetahuan yang baik, UMKM bisa belajar dari pengalaman lalu, menerapkan keunggulan terbaik, serta menyesuaikan strategi usaha sesuai perubahan lingkungan bisnis. Oleh karena itu, manajemen pengetahuan sangat penting dalam pengembangan UMKM. Hubungan antara manajemen pengetahuan dan kinerja UMKM

menunjukkan bahwa semakin baik manajemen pengetahuan dilakukan, semakin tinggi kemungkinan UMKM bisa meningkatkan daya saing, produktivitas, dan keberlanjutan usahanya (Mayaputra & Handayani, 2024)

Di Kota Banda Aceh, UMKM juga memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi lokal, terutama dalam mendorong pemberdayaan masyarakat dan perempuan yang aktif bekerja sebagai penghasil pendapatan bagi keluarga. Pertumbuhan UMKM di Banda Aceh menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan, baik jumlah maupun beragamnya produk yang dihasilkan. Menurut data Pemerintah Kota Banda Aceh, jumlah UMKM mengalami peningkatan pesat sejak tahun 2016 hingga 2022, serta pengembangan berbagai produk unggulan melalui *program One Village One Product (OVOP)*.

Namun, pertumbuhan dalam jumlah tersebut belum sepenuhnya diiringi oleh peningkatan kualitas manajemen pengetahuan yang baik, terutama dalam hal pengelolaan pengetahuan usaha. Banyak pelaku UMKM masih menjalankan usaha berdasarkan pengalaman pribadi, kebiasaan turun-temurun, serta ingatan individu tanpa dokumentasi yang cukup, maka dari itu dibutuhkan peran dari lembaga keuangan untuk mengembangkan pengetahuan usaha (Afriyanti, 2023).

Dalam bidang perbankan syariah, lembaga keuangan memiliki peran penting bukan hanya dalam memberikan akses pembiayaan, tetapi juga dalam meningkatkan pengetahuan bagi

para pengusaha kecil dan menengah (UMKM) yang menjadi nasabahnya. PT Bank BTPN Syariah Tbk (BTPN Syariah) adalah bank syariah yang berfokus melayani sektor inklusi, terutama UMKM sangat kecil dan keluarga miskin yang produktif di Indonesia. Bank ini menyediakan solusi pembiayaan tanpa perlu jaminan serta program bantuan usaha yang berkelanjutan. Secara nasional, BTPN Syariah telah melayani jutaan nasabah. Menurut laporan terbaru, bank ini memiliki lebih dari 7 juta nasabah, di antaranya sekitar 3,8 juta.

Nasabah yang aktif dan tergabung dalam ribuan komunitas di berbagai provinsi di Indonesia. Di Aceh, kehadiran BTPN Syariah semakin kuat dengan adanya kantor cabang di Kota Banda Aceh yang berfungsi sebagai pusat layanan dan pendampingan bagi masyarakat sangat kecil. Hingga awal tahun 2023, BTPN Syariah melaporkan bahwa di wilayah Aceh telah melayani sekitar 110 ribu nasabah di 22 kabupaten/kota, mencakup ribuan unit layanan di berbagai desa dan komunitas lokal (Republika online, 2023).

BTPN Syariah melalui skema Mekanisme Model Sentra (MMS) secara aktif mengembangkan UMKM ultra mikro nasabah melalui pertemuan berkala, dukungan komunitas, serta peningkatan perilaku usaha yang produktif. Di Kota Banda Aceh, salah satu cabang layanan BTPN Syariah yang menjalankan MMS adalah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ulee Kareng. Berdasarkan studi akademik yang dilakukan pada nasabah pembiayaan BTPN Syariah KCP Ulee Kareng, terdapat sekitar 2.500 nasabah yang terlibat

dalam MMS di unit tersebut. Angka ini mencerminkan besarnya potensi dalam pengelolaan dan penggunaan pengetahuan usaha dalam komunitas nasabah BTPN Syariah. Namun, pengetahuan usaha yang dimiliki para nasabah sangat cenderung bersifat tacit, tersimpan pada individu, dan belum dikelola dengan cara yang sistematis. Oleh karena itu, penerapan manajemen pengetahuan yang efisien sangat penting untuk mendukung peningkatan kapasitas usaha, keberlanjutan bisnis, serta kesejahteraan UMKM nasabah BTPN Syariah, khususnya dalam MMS KCP Ulee Kareng Banda Aceh (Safina & Yusri, 2023).

Kehadiran ribuan nasabah UMKM di KCP Ulee Kareng mencerminkan besarnya potensi penerapan manajemen pengetahuan dalam komunitas bisnis yang dilayani oleh BTPN Syariah. Setiap nasabah membawa pengalaman, metode, dan praktik usaha yang unik, yang dengan pengelolaan yang tepat bisa menjadi aset berharga untuk meningkatkan kapasitas dan daya saing seluruh komunitas UMKM.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa pelaksanaan praktik manajemen pengetahuan di antara UMKM nasabah BTPN Syariah, serta untuk memahami aspek-aspek yang mempengaruhi keberhasilan dan hambatan dalam proses tersebut. Harapannya, pemahaman yang diperoleh dapat menjadi landasan bagi penyusunan strategi pengelolaan pengetahuan yang lebih efektif dan berfokus pada sasaran yang sesuai bagi komunitas UMKM lokal (Daniswara et al., 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian tentang **Analisis hambatan dan faktor pendorong dalam implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh** sangat penting dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi secara menyeluruh faktor internal dan eksternal yang memengaruhi pengelolaan pengetahuan pada UMKM. Serta memahami hambatan apa saja yang muncul serta faktor-faktor yang mendorong keberhasilan implementasi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak bank, fasilitator, dan pemilik usaha dalam merancang strategi pengelolaan pengetahuan yang lebih efektif. Selain itu, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung pengembangan program pendampingan yang terstruktur, sehingga pengetahuan usaha dapat dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan kapasitas, produktivitas, dan keberlanjutan UMKM di tingkat lokal maupun nasional.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi manajemen pengetahuan dilakukan oleh BTPN Syariah terhadap UMKM nasabah BTPN syariah di Banda Aceh saat ini?

2. Bagaimana hambatan implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh?
3. Bagaimana faktor pendorong dalam mengimplementasikan manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditulis untuk dapat mengetahui suatu tujuan dari permasalahan yang ada. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi manajemen pengetahuan yang dilakukan oleh BTPN Syariah terhadap UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh saat ini.
2. Untuk mengetahui hambatan implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui faktor pendorong implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa membantu memperkaya informasi tentang bagaimana mengelola pengetahuan dalam bisnis

UMKM syariah, terutama yang menjadi nasabah pada lembaga keuangan mikro seperti BTPN Syariah. Selain itu, penelitian ini juga bisa memberikan masukan terhadap pengembangan pemahaman tentang faktor-faktor yang mendorong maupun menghambat pengelolaan pengetahuan dalam sektor UMKM syariah di Indonesia. Penelitian ini juga bisa menjadi bahan acuan bagi peneliti lain yang ingin mempelajari tentang pengelolaan pengetahuan di lembaga keuangan syariah maupun di UMKM di wilayah lain.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai hambatan dan peluang yang ada dalam pengelolaan pengetahuan, sehingga bisa menjadi pedoman untuk meningkatkan kemampuan dalam berbagi informasi, belajar dari pengalaman usaha, dan meningkatkan hasil usaha mereka. Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan dalam merancang strategi pendampingan dan pemberdayaan UMKM yang lebih tepat, seperti meningkatkan kualitas pelatihan, memperkuat komunikasi dengan pendamping, serta menyediakan fasilitas digital yang mendukung pengelolaan pengetahuan secara efektif.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Penelitian ini memberikan saran kepada lembaga keuangan syariah dalam merancang program pelatihan dan penguatan

kemampuan UMKM berdasarkan pendekatan pengetahuan, sehingga proses transfer ilmu antara bank dan nasabah bisa lebih efektif. Hasil penelitian juga bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yang membuat kebijakan di bidang pemberdayaan ekonomi daerah, terutama dalam merancang program untuk meningkatkan pemahaman bisnis, teknologi, dan manajemen bagi UMKM di Banda Aceh.

Penelitian ini juga bisa mendorong terbentuknya sistem pembelajaran yang berkelanjutan antara nasabah, pendamping, dan lembaga keuangan agar UMKM bisa lebih mandiri dan bertahan lama.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai alur penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bagian ini menjelaskan alasan dan urgensi penelitian terkait hambatan dan faktor pendorong implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan mengenai manajemen pengetahuan, UMKM, serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasinya. Selain itu, disajikan hasil penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yang menjadi dasar penelitian ini.

BAB III: METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek atau informan penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan untuk menganalisis hambatan dan faktor pendorong implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini yang membahas hasil penelitian dan pembahasan mengenai temuan-temuan yang diperoleh.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dibuat, masukan, serta saran kepada pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pengetahuan

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata manus yang berarti tangan dan agree yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi managere yang artinya menangani. Managere diterjemahkan ke bahasa inggris to manage (kata kerja), management (kata benda), dan manager untuk orang yang melakukannya. Management diterjemahkan ke bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan).

Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan (p3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen dalam arti sempit adalah manajemen sekolah/madrasah yang meliputi : perencanaan program, pelaksanaan program, kepemimpinan kepala sekolah/madrasah, pengawasan, evaluasi dan sistem informasi sekolah/madrasah (Husaini usman, 2014).

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Malayu S. P. Hasibuan, 2009).

Menurut G.R Terry manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan

pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. Menurut definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi (Malayu Hasibuan, 2005).

2.1.2 Pengertian pengetahuan

Manusia dilahirkan dengan berbagai potensi yang senantiasa selalu berupaya untuk mengembangkan potensi yang dimiliki, salah satu cara dalam mengembangkan potensi tersebut adalah dengan cara pendidikan sepanjang hayat dan berfilsafat, pendidikan itu diberikan atau diselenggarakan dalam rangka mengembangkan seluruh potensi manusia ke arah yang positif. Karena dengan kita senantiasa mengembangkan diri niscaya kita akan menjadi manusia seutuhnya dengan berbagai potensi yang kita miliki. Pada hakikatnya manusia memerlukan pengetahuan dalam berkehidupan. Pengetahuan sendiri memiliki berbagai macam bentuknya berupa pengetahuan biasa, pengetahuan agama, pengetahuan filsafat dan pengetahuan ilmiah. Yang menjadi pembeda antara manusia dengan makhluk lainya berupa ilmu pengetahuan, karena dengan ilmu manusia senantiasa dapat membedakan antara baik dan buruk, benar dan salah dan lain sebagainya. Sudah semestinya

Pengetahuan merupakan sesuatu yang sangat vital yang harus mendapatkan perhatian agar dapat mengantarkan kepada kehidupan yang lebih baik.

Pengertian pengetahuan mencakup segala kegiatan dengan cara dan sarana yang digunakan maupun segala hasil yang diperolehnya. Pengetahuan adalah bagian esensial dari eksistensi manusia, karena pengetahuan merupakan buah dan aktivitas berfikir yang dilakukan oleh manusia. ilmu pengetahuan secara umum adalah suatu pengetahuan tentang objek tertentu yang disusun secara sistematis objektif rasional dan empiris sebagai hasil (Dila Rukmi octaviana & Ramadhani, 2021)

2.1.3 Pengertian Manajemen Pengetahuan

Secara umum manajemen pengetahuan (Knowledge Management/KM) dapat dipahami sebagai suatu langkah-langkah sistematis dalam mengelola asset intelektual/pengetahuan dan berbagai informasi dari individu atau perorangan (personal) dan organisasi untuk menciptakan keunggulan dalam bersaing dan memaksimalkan nilai tambah serta inovasi. Manajemen pengetahuan tidak dibatasi pada perangkat teknologi hardware dan software (tangible asset), tetapi manajemen pengetahuan memfokuskan pada investasi pengembangan kompetensi dan pengetahuan para pekerjanya (intangible asset) sehingga mereka bisa berinovasi. Ada tiga unsur pembentuk manajemen pengetahuan yaitu orang, proses, dan teknologi. Orang merupakan

aktor penentu dalam mengelola manajemen pengetahuan. Proses dan teknologi merupakan alat bantu orang yang mendukung 4 proses yaitu: penciptaan, pembauran, penyebaran, dan penerapan pengetahuan dalam organisasi atau perusahaan (Tjakraatmadja et al., 2013).

Penciptaan pengetahuan merupakan proses memperbaiki pengetahuan yang sudah ada baik melalui proses menemukan pengetahuan yang masih baru atau melalui proses merefleksikan diri atas pengalaman yang pernah dialami. Sebagai contoh yaitu karyawan memiliki sikap keterbukaan dan kerendahan hati pada saat mendeteksi adanya kesalahan kerja dan berusaha untuk melakukan perbaikan (lesson learned). Bahkan kesalahan kerja tersebut dapat didokumentasikan dan dibagikan dalam organisasi, supaya orang lain dapat belajar dari kesalahan tersebut dan tidak akan mengulang kesalahan yang sama di masa yang akan datang. Ada empat pola dasar penciptaan pengetahuan dalam organisasi yang disusun oleh Nonaka (Tjakraatmadja, 2015) :

1. Sosialisasi merupakan proses menciptakan pengetahuan taksit melalui berbagi pengetahuan atau pengalaman secara langsung antara orang yang satu dengan yang lain (one-to-one). Contoh: seorang staf senior membimbing seorang staf yang baru bekerja (junior), rapat tim kerja dan antar perorangan. Pola ini dapat terjadi untuk pembelajaran secara teknis maupun dalam membangun budaya kerja atau kebiasaan-kebiasaan dalam perusahaan.

2. Eksternalisasi merupakan proses kristalisasi pengetahuan-pengetahuan taksit yang dimiliki para pekerja manajemen pengetahuan kemudian diubah kedalam bentuk eksplisit. Contoh: karyawan atau pegawai membuat dokumentasi pengalaman kerjanya dalam bentuk modul atau buku pada bidang spesialisasinya sebelum masa pensiun, mendokumentasikan sebuah sesi curah gagasan/brainstorming.
3. Kombinasi merupakan proses integrasi dari beberapa pengetahuan eksplisit yaitu prosedur-prosedur kerja yang sudah ada di perusahaan menjadi prosedur kerja yang terpadu dan saling terkait. Contoh: seorang karyawan membaca dokumen-dokumen yang dimiliki perusahaan untuk kemudian dibuat dokumen baru yang lebih baik. Contoh lain adalah membuat sebuah website dari beberapa bentuk pengetahuan eksplisit.
4. Internalisasi merupakan proses berbagi pengetahuan eksplisit berupa dokumen atau modul ke seluruh unit organisasi, dan kemudian berhasil diubah menjadi pengetahuan taksit oleh setiap perorangan untuk dipakai dalam bekerja secara rutin. Sebagai contoh: belajar dari sebuah laporan dan membuat gagasan atau ide baru.

Penerapan pengetahuan merupakan proses dimana pengetahuan yang dimiliki perorangan atau karyawan atau organisasi dimanfaatkan untuk menyelesaikan masalah. Pengetahuan yang dimanfaatkan dapat berupa hasil dari penciptaan pengetahuan baru atau menggunakan

kembali pengetahuan yang lama. Penggunaan pengetahuan lama adalah tidak tepat jika pengetahuan tersebut tidak dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah. Inovasi atau penciptaan pengetahuan baru akan menjadi pemborosan waktu jika pengetahuan yang lama/sudah ada dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah (Milton, 2015).

2.1.4 Indikator Manajemen Pengetahuan

Manajemen pengetahuan pada usaha kecil dan menengah diartikan sebagai cara para pelaku usaha mengatur pengetahuan yang mereka miliki dalam menjalankan bisnis sehari-hari. Ada empat indikator manajemen pengetahuan, yaitu (Wahyuni & Pratama, 2023) :

1. Cara mendapatkan pengetahuan, yaitu bagaimana para pelaku usaha memperoleh informasi mengenai usaha mereka, baik dari pengalaman pribadi, mencoba dan belajar dari kesalahan, mengikuti pelatihan atau bimbingan, atau mendengar cerita dan saran dari pelaku usaha lain. Pengetahuan ini biasanya didapat secara tidak resmi dan terus berkembang seiring berjalannya usaha.
2. Cara berbagi pengetahuan, yaitu bagaimana para pelaku usaha saling bertukar pengalaman dan informasi bisnis. Berbagi pengetahuan umumnya terjadi secara informal, seperti melalui percakapan sehari-hari, diskusi santai, atau berbagi pengalaman saat bertemu dengan orang lain yang

bergerak di bidang yang sama atau pendamping usaha. Proses ini membantu para pelaku usaha mendapatkan wawasan baru tanpa harus mengikuti pelatihan yang formal.

3. Cara menyimpan pengetahuan, yaitu bagaimana para pelaku usaha menyimpan pengetahuan agar tidak hilang dan bisa digunakan lagi. Penyimpanan pengetahuan biasanya dilakukan dengan cara sederhana, seperti mencatat keuangan, mencatat proses produksi, kebiasaan kerja, atau mengandalkan ingatan sendiri. Meskipun tidak diatur secara sistematis, cara ini tetap penting untuk menjaga kelangsungan bisnis mereka.
4. Cara memanfaatkan pengetahuan, yaitu bagaimana para pelaku usaha menggunakan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki dalam mengambil keputusan bisnis. Tindakan ini terlihat dari cara mereka menentukan harga barang, memilih bahan baku, mengelola produksi, menghadapi masalah, serta mengembangkan usaha berdasarkan pengalaman dan pembelajaran sebelumnya.

Keempat indikator tersebut digunakan sebagai dasar dalam menyusun pedoman wawancara untuk penelitian kualitatif. Pertanyaan dalam wawancara bertujuan menggali pengalaman serta pemahaman para pelaku usaha mengenai bagaimana mereka memperoleh, berbagi, menyimpan, dan mengaplikasikan pengetahuan dalam menjalankan bisnis. Pendekatan ini memberi

kemungkinan kepada peneliti untuk mendapatkan data yang lebih dalam dan kontekstual sesuai dengan situasi nyata para pelaku usaha nasabah BTPN Syariah.

2.2 Hambatan dan Faktor Pendorong

2.2.1 Hambatan

Hambatan secara global mencakup semua jenis kendala atau faktor penghalang yang muncul dalam suatu proses dan dapat menyebabkan hasil yang diinginkan tidak tercapai secara maksimal, terhalang, bahkan gagal. Hambatan ini bisa berasal dari diri individu sendiri maupun dari faktor-faktor eksternal, dengan karakteristik yang bervariasi, seperti kurangnya pengetahuan, keterbatasan keterampilan, kelangkaan sumber daya, sampai pada kondisi sosial, budaya, teknologi, atau ekonomi yang tidak mendukung. Umumnya, hambatan berfungsi untuk memperlambat proses kerja, mengganggu kelancaran aktivitas, atau menciptakan keadaan yang memaksa individu atau organisasi untuk mengeluarkan usaha tambahan dalam menyelesaikan tugas atau mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Secara lebih luas, hambatan tidak hanya memengaruhi keberhasilan suatu proses, tetapi juga dapat berdampak pada kualitas hasil, pengambilan keputusan, serta keberlanjutan kegiatan yang sedang dilakukan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai hambatan sangatlah penting, karena melalui pengetahuan ini, individu atau organisasi dapat merancang strategi yang lebih efektif, mengantisipasi risiko

yang mungkin muncul, dan menciptakan solusi untuk mengatasi kendala yang ada, sehingga tujuan dapat dicapai dengan lebih efisien dan terarah (Robbins & Coulter, 2021).

Secara umum, hambatan implementasi manajemen pengetahuan dikategorikan menjadi tiga menurut (Riege, 2005b), yaitu:

1. Hambatan Individu: kurangnya kemauan berbagi pengetahuan karena ego, kurangnya motivasi, atau rasa takut kehilangan posisi.
2. Hambatan Organisasi: struktur organisasi yang kaku, kurangnya dukungan pimpinan, serta kebijakan yang tidak mendukung kolaborasi.
3. Hambatan Teknologi: keterbatasan infrastruktur, kurangnya sistem informasi yang mendukung, atau tidak adanya *platform* berbagi pengetahuan yang efektif.

2.2.2 Faktor Pendorong

Faktor pendorong secara global terdiri dari berbagai kekuatan, kondisi, atau dinamika yang memberikan pengaruh positif, mempermudah proses, dan mempercepat pencapaian tujuan di berbagai bidang kehidupan, baik pada individu, organisasi, maupun masyarakat. Di tingkat global, faktor-faktor pendorong meliputi aspek seperti perkembangan teknologi, kebutuhan pasar yang terus meningkat, dukungan kebijakan pemerintah, peningkatan keterampilan sumber daya manusia, serta perubahan

sosial yang mendorong inovasi dan adaptasi. Adanya faktor-faktor pendorong ini membuat program, kebijakan, atau proses dapat lebih efektif dan berkelanjutan karena adanya dukungan dari lingkungan baik internal maupun eksternal yang memperkuat arah dan tujuan yang ingin dicapai. Dengan memahami faktor pendorong secara global, individu atau organisasi dapat menyesuaikan strategi, memanfaatkan potensi yang ada, serta mengoptimalkan peluang yang muncul untuk mencapai hasil yang lebih baik (Suryanto, 2020).

Berikut adalah faktor-faktor yang mendorong implementasi manajemen pengetahuan UMKM nasabah BTPN Syariah (Azhar Affandi & Euis Soliha, 2023), yaitu :

1. Faktor Internal (dari dalam organisasi dan nasabah)
2. Faktor Eksternal (Lingkungan dan regulasi)
3. Faktor Strategis dan tujuan bisnis.

2.3 Usaha, Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, usaha mikro adalah usaha yang produktif, dimiliki oleh individu atau badan usaha perseorangan, dan memenuhi kriteria tertentu. Usaha kecil adalah usaha yang mandiri, dikerjakan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan bagian dari usaha menengah atau besar. Usaha menengah adalah usaha yang mandiri, dikerjakan oleh individu atau badan usaha yang tidak termasuk bagian dari usaha

kecil atau besar, dengan jumlah kekayaan atau penjualan tahunan tertentu (Musdhalifah et al., 2020).

Dalam pasal 6 Undang-Undang menyebutkan, kriteria UMKM adalah sebagai berikut:

1. Usaha mikro memiliki kekayaan bersih maksimal Rp50.000.000 (tidak termasuk tanah dan bangunan) dan penjualan tahunan maksimal Rp300.000.000;
2. Usaha kecil memiliki kekayaan bersih antara Rp50.000.000 hingga Rp500.000.000 (tidak termasuk tanah dan bangunan) dan penjualan tahunan antara Rp300.000.000 hingga maksimal Rp2.500.000.000;
3. Usaha menengah memiliki kekayaan bersih antara Rp500.000.000 hingga Rp10.000.000.000 dan penjualan tahunan antara Rp2.500.000.000 hingga maksimal Rp50.000.000.000.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), pengertian UMKM berdasarkan jumlah tenaganya adalah usaha kecil yang memiliki tenaga kerja antara 5 hingga 19 orang, sedangkan usaha menengah memiliki tenaga kerja antara 20 hingga 99 orang (Sinaga et al., 2024)

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah memainkan peran penting dalam meningkatkan perekonomian masyarakat. Pemerintah memberikan perhatian yang tinggi terhadap UMKM, seperti dengan mendirikan wadah UMKM dan Koperasi di bawah Kementerian Koperasi dan UMKM. Perhatian ini diberikan sebagai

penghargaan terhadap kemampuan UMKM dalam mendukung ekonomi rakyat kecil dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. UMKM juga berperan dalam mengangkat masyarakat dari kemiskinan, meratakan perekonomian rakyat kecil, dan memberikan pemasukan ke dalam negara (Anjali, 2022)

Oleh karena itu Pendamping UMKM berperan penting dalam meningkatkan kemampuan dan keahlian para pelaku usaha. Tugas pendamping mencakup menjadi fasilitator, mentor, serta penghubung antara lembaga keuangan, pemerintah, pasar, dan pemilik usaha kecil menengah. Dalam rangka pemberdayaan, pendamping membantu memberikan panduan tentang pengelolaan usaha, akses dana, pemasaran, hingga strategi pengembangan usaha. Literasi UMKM merujuk pada kemampuan pelaku usaha dalam memahami dan menerapkan pengetahuan tentang keuangan, pemasaran, pengoperasian bisnis, teknologi, dan aturan perusahaan. Literasi yang baik memungkinkan usaha kecil menengah membuat keputusan yang tepat, mengelola risiko, serta meningkatkan hasil kerja dan keberinovasian. Kurangnya literasi sering kali menjadi hambatan utama dalam pertumbuhan UMKM. Pengetahuan yang rendah tentang teknologi, manajemen keuangan, dan pemasaran digital dapat mengurangi efektivitas pengelolaan pengalaman dan pengetahuan. Karena itu, kehadiran pendamping sangat penting untuk mengatasi kesenjangan pengetahuan tersebut. Pendamping membantu mempermudah proses belajar, berbagi pengalaman, serta memastikan pelaku usaha mampu mengakses informasi

yang relevan secara terus-menerus (R. A. Putri & Kurniawan, 2021).

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Yafenusta dkk. (2020)	Analisis peran pembiayaan dan pendampingan BTPN Syariah terhadap pengembangan UMKM nasabah	Sama-sama meneliti UMKM nasabah BTPN Syariah.	Fokus pada pembiayaan dan pendampingan, belum membahas manajemen pengetahuan.
2.	Syafaah & dewi (2021)	Motivasi UMKM dalam menggunakan pembiayaan BTPN Syariah	Sama-sama objek UMKM nasabah BTPN Syariah	Fokus pada motivasi penggunaan pembiayaan, bukan manajemen pengetahuan

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3.	Putri & azizah (2022)	Implementasi program pendampingan terhadap peningkatan kapasitas UMKM nasabah BTPN Syariah	Sama-sama membahas peningkatan kapasitas UMKM	Fokus pada hasil pendampingan, tidak menganalisis hambatan dan faktor pendorong
4.	Sari, D. P., & Rahmawati, L. (2019)	Peran pembiayaan mikro syariah terhadap pengembangan UMKM.	Sama-sama membahas UMKM dan lembaga keuangan syariah.	Fokus pada peran pembiayaan, belum membahas hambatan dan faktor pendorong.
5.	Hidayat, A. (2020)	Analisis Hambatan Akses Pembiayaan Syariah bagi	Sama-sama meneliti hambatan UMKM.	Tidak fokus pada satu lembaga tertentu seperti BTPN

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		UMKM		Syariah.
6.	Putri, R. A., & Nugroho, S. (2021)	Faktor Pendorong UMKM Mengakses Pembiayaan Bank Syariah	Sama-sama membahas faktor pendorong pembiayaan UMKM.	Menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini kualitatif.

Sumber: Data diolah (2025)

Beberapa penelitian sebelumnya membahas UMKM yang menjadi nasabah BTPN Syariah, dengan fokus beragam, terutama dalam hal pembiayaan, bantuan, dan pengembangan usaha.(Yafenusta et al., 2020) Penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan dan bantuan dari BTPN Syariah sangat penting untuk mendorong pertumbuhan usaha UMKM, tidak hanya melalui modal tetapi juga melalui bantuan pendampingan. Penelitian selanjutnya oleh (Syafaah & Dewi, 2021) menemukan bahwa kemudahan dalam prosedur, kualitas pelayanan, serta program bantuan menjadi alasan utama UMKM memilih BTPN Syariah sebagai mitra pembiayaan..

Selain itu, (Putri & Azizah, 2022) melihat bagaimana program bantuan dijalankan pada UMKM nasabah BTPN Syariah. Penelitian ini menemukan bahwa bantuan membantu meningkatkan

keterampilan dan pengetahuan bisnis pelaku UMKM, meskipun belum secara rinci membahas pengelolaan pengetahuan usaha secara mendalam.

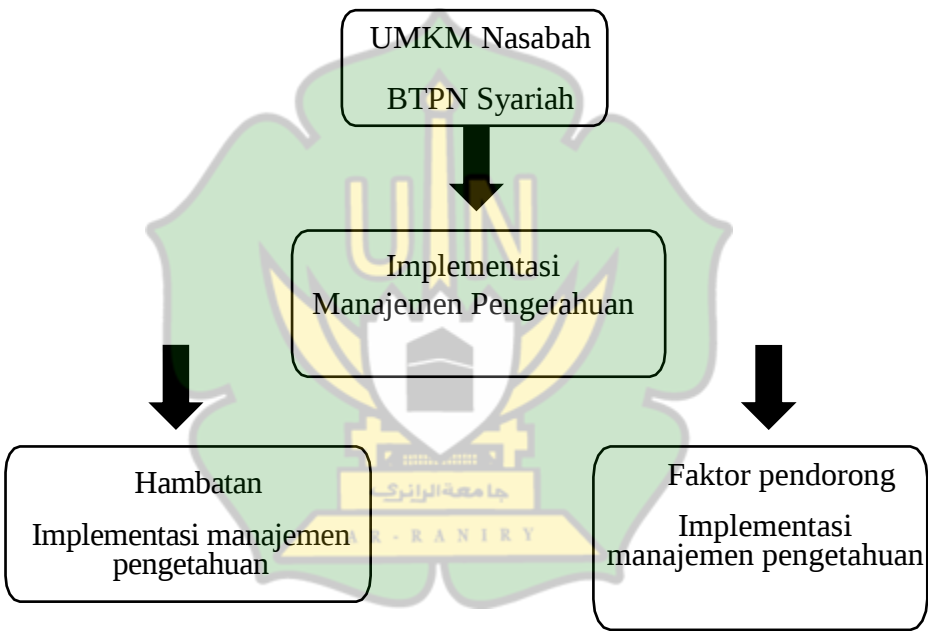
Peneliti selanjutnya (Sari & Rahmawati, 2019) melihat bagaimana Pembiayaan mikro syariah memberikan dampak positif bagi pertumbuhan UMKM, terutama dalam meningkatkan modal kerja dan memperpanjang usaha. Meski demikian, efektivitas pembiayaan tersebut masih memerlukan bantuan pendamping agar bisa digunakan dengan lebih baik. (Hidayat, 2020) menyimpulkan bahwa UMKM masih menghadapi banyak kendala dalam mendapatkan pembiayaan syariah, khususnya karena kurangnya pemahaman tentang keuangan dan keterbatasan jaminan. Karena itu, lembaga keuangan syariah perlu lebih aktif memberikan edukasi dan membuat akses pembiayaan lebih mudah bagi UMKM. (Putri & Nugroho, 2021) melihat Faktor utama yang mendorong UMKM untuk mengakses pembiayaan bank syariah adalah prosedur yang mudah, sistem bagi hasil yang adil, serta adanya pendampingan usaha. Faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap minat UMKM dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

Dari berbagai penelitian tersebut, bisa disimpulkan bahwa penelitian mengenai UMKM nasabah BTPN Syariah lebih banyak fokus pada pembiayaan, bantuan, dan peningkatan kapasitas usaha. Sementara itu, penelitian yang khusus menelaah hambatan dan faktor penyebab keberhasilan dalam menerapkan manajemen

pengetahuan di UMKM nasabah BTPN Syariah masih sedikit. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan.

2.6 Kerangka Pemikiran

Tabel 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah (2025)

Kerangka berpikir penelitian ini didasarkan pada keyakinan bahwa manajemen pengetahuan adalah salah satu cara strategis untuk meningkatkan kemampuan dan kelangsungan usaha, terutama pada sektor UMKM. Manajemen pengetahuan bukan

hanya tentang penggunaan teknologi informasi, melainkan proses yang terstruktur dalam mendapatkan, mengelola, berbagi, dan memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki oleh individu atau organisasi. Dalam konteks UMKM, pengetahuan usaha biasanya berasal dari pengalaman, pembelajaran secara informal, serta hubungan sosial antar pelaku usaha (Muliana & Mansyur, 2024).

UMKM yang menjadi nasabah BTPN Syariah biasanya memiliki usaha berskala kecil dengan keterbatasan sumber daya, sehingga implementasi manajemen pengetahuan mereka cenderung sederhana dan disesuaikan dengan kondisi sekitar. Implementasi tersebut terlihat dalam cara mereka mendapatkan pengetahuan melalui pengalaman dan pelatihan, berbagi pengetahuan antar pelaku UMKM, menyimpan pengetahuan dalam bentuk kebiasaan atau catatan usaha, serta menggunakan pengetahuan dalam pengambilan keputusan. Namun, proses ini tidak selalu berjalan dengan baik karena dipengaruhi oleh berbagai faktor dari dalam dan luar. Hambatan dalam menerapkan manajemen pengetahuan pada UMKM berasal dari faktor individu, organisasi, teknologi, maupun lingkungan usaha. Di sisi lain, adanya faktor pendorong yang dapat memperkuat penerapan manajemen pengetahuan (Fitriati & Mulyani, 2017).

Oleh karena itu, kerangka berpikir penelitian ini menempatkan hambatan dan faktor pendorong sebagai aspek penting untuk memahami bagaimana manajemen pengetahuan diterapkan dan diartikan oleh UMKM nasabah BTPN Syariah.

Pemahaman ini menjadi dasar untuk menjelaskan dampak manajemen pengetahuan terhadap perkembangan dan kelangsungan usaha UMKM.



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam melalui proses pengumpulan data berupa kata-kata, pendapat, dan pengalaman dari informan. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan tanpa memanipulasi data. Penelitian ini berfokus pada pemaparan fakta mengenai proses yang berlangsung, hambatan yang muncul, serta faktor-faktor pendukung berdasarkan informasi dari para informan. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dan kuesioner yang berisi pertanyaan terbuka sehingga memungkinkan responden memberikan jawaban secara deskriptif sesuai dengan pengalaman mereka.

Pada umumnya alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin meneliti secara mendalam mengenai analisis hambatan dan faktor pendorong implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Banda Aceh. Adapun

alasan peneliti mengambil lokasi tersebut karna ingin mengkaji secara mendalam tentang analisis Hambatan dan Faktor Pendorong Implementasi Manajemen Pengetahuan pada UMKM Nasabah BTPN syariah.

Penelitian ini dilakukan di Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Lokasi dipilih karena Banda Aceh merupakan salah satu pusat kegiatan ekonomi dan pengembangan usaha kecil menengah (UMKM) di Aceh. Selain itu, daerah ini juga menjadi lokasi operasional BTPN Syariah dalam memberikan pembiayaan dan program pemberdayaan kepada UMKM yang menjadi nasabahnya. Di Banda Aceh, BTPN Syariah aktif melakukan berbagai program pendampingan dan pembinaan usaha untuk UMKM, seperti pelatihan, pembinaan rutin, serta penguatan kapasitas usaha berdasarkan pengetahuan. Hal ini menjadikan Banda Aceh sebagai lokasi yang tepat untuk diteliti mengenai penerapan manajemen pengetahuan terhadap UMKM nasabah BTPN Syariah.

Selain itu, UMKM di Banda Aceh terutama terdiri dari usaha mikro dan kecil yang memiliki keterbatasan sumber daya. Hal ini membuat lokasi ini cocok untuk mengidentifikasi hambatan serta faktor pendorong dalam penerapan manajemen pengetahuan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lengkap dan sesuai dengan konteks mengenai penerapan manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

3.3.1 Subjek penelitian

Subjek penelitian ini adalah para pihak yang langsung terlibat dalam penerapan manajemen pengetahuan pada UMKM yang menjadi nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh. Subjek penelitian ini yaitu UMKM yang menjadi nasabah dan menerapkan pengetahuan tersebut dalam operasional usaha mereka. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling berdasarkan kebutuhan dan fokus penelitian.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh Nasabah BTPN Syariah yang ada di Banda Aceh yang berjumlah 2.500 nasabah. Mengingat luasnya populasi tersebut, maka penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini dipilih untuk menentukan sampel berdasarkan kriteria khusus yang dinilai dapat memberikan informasi secara mendalam dan relevan dengan fokus penelitian. Berdasarkan teknik tersebut, peneliti menetapkan 20 orang informan yang dinilai representatif dan menguasai permasalahan yang diteliti.

Adapun kriteria yang ditetapkan peneliti untuk memilih informan tersebut meliputi:

1. Telah menjadi nasabah BTPN Syariah minimal 2 tahun.
2. Mempunyai usaha dan pernah mengikuti pelatihan UMKM.
3. Bersedia diwawancarai secara mendalam.

Penentuan jumlah 20 informan ini juga didasarkan pada prinsip kejenuhan data (data saturation). Jika pada proses pengumpulan data

informasi yang diperoleh telah mencapai titik jenuh (tidak ditemukan informasi baru lagi), maka penambahan informan akan dihentikan.

Tabel 3.1

Subjek Penelitian

Informan/Responden	Jumlah
Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Banda Aceh	20 Orang

Sumber: Data diolah (2025)

3.3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan pokok dari permasalahan yang menjadi sasaran penelitian. Adapun Objek penelitian ini adalah penerapan manajemen pengetahuan di UMKM yang menjadi nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh. Penelitian mencakup proses mendapatkan pengetahuan, berbagi pengetahuan, penggunaannya, serta hal-hal yang menghambat dan faktor yang mendorong pelaksanaan manajemen pengetahuan tersebut.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data ini diperoleh dalam bentuk kata-kata, pernyataan, dan penjelasan yang berkaitan dengan cara penerapan manajemen pengetahuan pada UMKM yang menjadi nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh. Data kualitatif ini digunakan untuk menjelaskan

secara rinci tentang proses penerapan manajemen pengetahuan, hambatan yang dihadapi, serta faktor-faktor yang mendorong dalam pelaksanaannya. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data primer diperoleh langsung dari responden UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh melalui wawancara dan pengisian kuesioner. Informan dalam penelitian ini meliputi UMKM yang menjadi nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh.
- b. Data sekunder didapat dari berbagai dokumen pendukung seperti laporan internal BTPN Syariah, modul pelatihan dan bimbingan UMKM, Serta literatur seperti buku, jurnal ilmiah, dan peraturan yang relevan dengan manajemen pengetahuan dan UMKM.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan kuesioner sebagai metode utama, observasi partisipasi terbatas sebagai metode pendukung serta dokumentasi . Penggunaan ketiga metode ini bertujuan menghasilkan data yang lebih akurat, mendalam, dan kontekstual terkait implementasi manajemen pengetahuan, serta hambatan dan faktor pendorong dalam imlementasi manajemen pengetahuan pada usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang menjadi nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh.

3.5.1 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai metode utama dalam pengumpulan data penelitian. Wawancara dan Kuesioner ini disusun berupa pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden memberikan jawaban secara deskriptif sesuai dengan pengalaman mereka. Pertanyaan dalam wawancara menyangkut aspek penerapan manajemen pengetahuan, hambatan yang dihadapi, serta faktor pendorong dalam implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM.

Dalam penelitian ini, metode wawancara digunakan sebagai cara utama untuk mengumpulkan data, agar bisa mendapatkan informasi yang lebih dalam mengenai cara UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh menerapkan manajemen pengetahuan. Untuk memperkuat dan melengkapi informasi yang didapat dari wawancara, peneliti juga membagikan kuesioner melalui Google Form. Kuesioner ini bertujuan mengumpulkan data dari responden secara lebih luas dan terstruktur, serta memperkuat hasil yang diperoleh dari wawancara.

Data dari kuesioner digunakan sebagai bahan pendukung untuk mengetahui karakteristik responden, jenis usaha mereka, serta persepsi UMKM terhadap bantuan dan pelatihan yang diberikan oleh BTPN Syariah. Dengan menggabungkan hasil wawancara dan kuesioner, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan data yang lebih lengkap dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

3.5.2 Observasi

Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan observasi sebagai cara untuk mengumpulkan data tambahan. Observasi dilakukan agar peneliti bisa melihat secara langsung bagaimana UMKM menjalankan usaha mereka, serta bagaimana pengetahuan yang diberikan oleh BTPN Syariah diterapkan dalam kegiatan sehari-hari. Dengan observasi, peneliti bisa memahami kondisi di lapangan secara langsung dan memastikan bahwa data dari wawancara dan kuesioner sesuai dengan kenyataan di lapangan.

Observasi juga dilakukan saat peneliti menjalani magang sebagai fasilitator yang mendampingi UMKM nasabah BTPN Syariah. Dengan terlibat langsung, peneliti bisa mengamati proses pendampingan, interaksi antara fasilitator dan UMKM, serta cara pelaku usaha mengelola usaha mereka, termasuk dalam hal pencatatan keuangan dan pengambilan keputusan. Hasil observasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat analisis dan kesimpulan yang dibuat dalam penelitian.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai cara mengumpulkan data yang mendukung untuk melengkapi informasi yang didapat dari wawancara, kuesioner, dan pengamatan. Proses dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang relevan dengan penelitian, seperti foto kegiatan bimbingan UMKM, materi

pelatihan yang diperoleh, serta dokumen umum yang berkaitan dengan program bimbingan UMKM oleh BTPN Syariah.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat terbatas dan bertujuan sebagai bahan pendukung untuk memberikan gambaran umum mengenai kegiatan bimbingan serta penerapan manajemen pengetahuan. Data dari dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat hasil penelitian dan membantu peneliti memahami situasi serta konteks pelaksanaan bimbingan UMKM.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk memproses dan memahami data yang telah dikumpulkan dari wawancara dan kuesioner terbuka yang disebarakan menggunakan Google Form, Observasi dan dokumentasi. Tujuannya adalah untuk menjawab masalah penelitian yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif dan diperkuat dengan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam Implementasi manajemen pengetahuan di Banda Aceh. Analisis dilakukan secara terus-menerus, mulai dari saat pengumpulan data hingga pembuatan kesimpulan. Analisis data mengacu pada model interaktif yang dikembangkan oleh (miles & Huberman, 1992). Model ini terdiri dari tiga tahap utama, yaitu:

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap awal dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menyederhanakan, memfokuskan, dan memilih data yang relevan dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap seluruh jawaban responden yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner Google Form. Selanjutnya, peneliti melakukan penyaringan terhadap data yang relevan langsung dengan fokus penelitian, yaitu implementasi manajemen pengetahuan di UMKM nasabah BTPN Syariah.

Data yang tidak relevan, berulang, atau tidak mendukung rumusan masalah tidak dimasukkan dalam analisis utama. Jawaban responden yang memiliki makna serupa kemudian dikelompokkan ke dalam kategori atau tema tertentu, seperti pendampingan usaha, berbagi pengalaman, hambatan dalam penerapan pengetahuan, serta faktor pendorong pengembangan usaha. Proses reduksi data dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga tahap analisis akhir, sehingga data yang digunakan benar-benar memiliki makna dan mendukung tujuan penelitian.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap lanjutan setelah reduksi data yang bertujuan untuk menampilkan data secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Pada tahap ini, data yang telah dipilah dan dikelompokkan disusun dalam bentuk lebih

terstruktur, seperti tabel ringkasan, uraian naratif, serta kutipan singkat dari jawaban responden. Penyajian data dilakukan dengan cara mengorganisasikan temuan penelitian berdasarkan tema yang telah ditentukan. Setiap tema disajikan secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Selain itu, beberapa pernyataan responden yang dianggap paling representatif juga dicantumkan sebagai penguat data, sehingga hasil penelitian tidak hanya bersifat interpretatif, tetapi juga memiliki dasar empiris berupa pengalaman langsung responden.

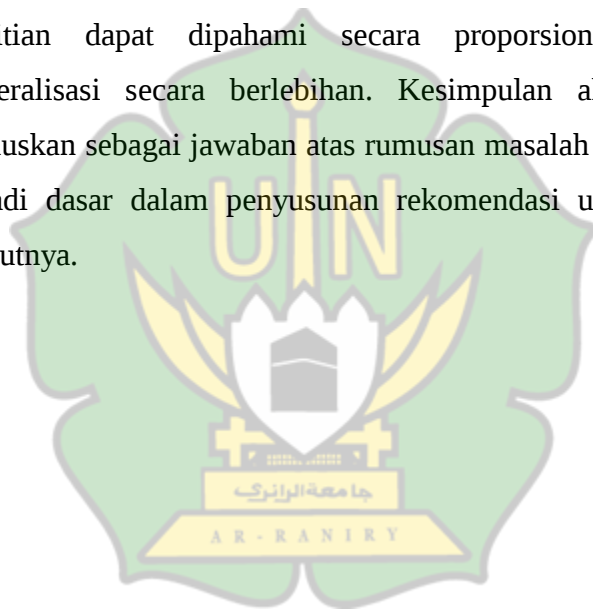
Dengan penyajian data yang sistematis, peneliti dapat melihat pola, kecenderungan, serta hubungan antar temuan secara lebih jelas. Hal ini memudahkan proses analisis lebih lanjut dan membantu pembaca memahami gambaran umum hasil penelitian secara menyeluruh.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang bertujuan untuk merumuskan makna dari keseluruhan temuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti menelaah kembali data yang telah disajikan untuk mengidentifikasi pola-pola utama, kecenderungan jawaban responden, serta hubungan antara temuan dengan tujuan penelitian. Kesimpulan tidak hanya dibuat berdasarkan satu atau dua jawaban responden, tetapi melalui pemahaman menyeluruh terhadap keseluruhan data yang telah dianalisis. Peneliti kemudian mengaitkan temuan-temuan tersebut

dengan kerangka teori dan konsep manajemen pengetahuan yang digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan tidak hanya menggambarkan kondisi lapangan, tetapi juga memiliki landasan teoritis yang kuat.

Selain itu, penarikan kesimpulan juga mempertimbangkan keterbatasan penelitian, seperti jumlah responden dan teknik pengumpulan data yang digunakan. Hal ini dilakukan agar hasil penelitian dapat dipahami secara proporsional dan tidak digeneralisasi secara berlebihan. Kesimpulan akhir kemudian dirumuskan sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)

Syariah di Banda Aceh

BTPN Syariah adalah salah satu bank syariah di Indonesia yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat prasejahtera produktif dan pelaku usaha ultra mikro. Secara nasional, BTPN Syariah berasal dari Unit Usaha Syariah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) yang didirikan pada tahun 2008. Kemudian, melalui proses *spin-off* pada tahun 2014, BTPN Syariah resmi berdiri sebagai bank umum syariah yang bekerja secara mandiri. Sejak saat itu, BTPN Syariah terus mengembangkan model bisnis perbankan syariah yang tidak hanya mengejar profit, tetapi juga membantu meningkatkan kesejahteraan sosial dan pemberdayaan ekonomi masyarakat kecil (Marwanti et al., 2025).

Di Provinsi Aceh, kehadiran BTPN Syariah memiliki makna penting karena Aceh adalah satu-satunya provinsi di Indonesia yang menerapkan sistem syariat Islam secara resmi, termasuk di sektor ekonomi dan keuangan. BTPN Syariah mulai menyebar layanannya di Aceh sejak sekitar tahun 2013. Pada awalnya, bank ini belum memiliki kantor cabang tetap, melainkan melayani masyarakat melalui sistem pelayanan langsung ke

komunitas (*community-based service*). Model tersebut diwujudkan dengan menempatkan petugas lapangan yang bertugas menjangkau masyarakat, khususnya perempuan prasejahtera produktif yang memiliki atau ingin memulai usaha kecil, seperti usaha kuliner rumahan, kerajinan, perdagangan kecil, serta usaha mikro lainnya. Pelayanan yang dilakukan BTPN Syariah di Aceh, termasuk di Banda Aceh dan sekitarnya, berlandaskan prinsip pendampingan yang berkelanjutan. Nasabah tidak hanya mendapatkan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, tetapi juga diberikan pelatihan pengelolaan keuangan sederhana, penguatan motivasi usaha, serta pembentukan kelompok usaha yang saling mendukung. Pola ini sesuai dengan visi BTPN Syariah untuk menciptakan dampak sosial dengan meningkatkan kapasitas ekonomi masyarakat kecil (Abdar et al., 2025).

Seiring bertambahnya jumlah nasabah dan semakin luasnya layanan yang ditawarkan di Aceh, kebutuhan akan adanya kantor cabang permanen menjadi semakin penting. Tujuannya bukan hanya untuk memperkuat operasional dan pelayanan administratif, tapi juga sebagai bentuk komitmen jangka panjang BTPN Syariah dalam mendukung pembangunan ekonomi daerah. Pada tahun 2023, BTPN Syariah secara resmi membuka Kantor Cabang di Kota Banda Aceh. Peresmian kantor cabang ini menjadi momen penting dalam sejarah, karena menandai perubahan dari hanya memberikan layanan berbasis komunitas menjadi sebuah institusi

perbankan syariah yang memiliki struktur yang lebih terintegrasi di pusat pemerintahan Aceh.

Pembukaan kantor cabang di Banda Aceh tidak terlepas dari dukungan pemerintah daerah dan pihak terkait seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta instansi pemerintah kota. Adanya kantor cabang ini diharapkan bisa memperkuat ekosistem keuangan syariah di Aceh, serta menjadi mitra strategis pemerintah dalam mendorong pertumbuhan UMKM dan mengurangi kemiskinan. Karena Banda Aceh merupakan pusat pemerintahan, pendidikan, dan penggerak ekonomi, kehadiran BTPN Syariah di sini memiliki potensi besar untuk memperluas dampak sosial-ekonomi yang sudah ada sebelumnya. Setelah kantor cabang di Banda Aceh mulai beroperasi, aktivitas BTPN Syariah terus berkembang, baik dari jumlah nasabah, volume pembiayaan, maupun jenis program pemberdayaan. Bank ini tidak hanya menyalurkan pembiayaan dengan akad murabahah, mudharabah, atau wakalah bil ujah, tetapi juga meningkatkan program pendampingan yang fokus pada peningkatan kapasitas usaha nasabah. Program pendampingan tersebut mencakup edukasi literasi keuangan syariah, penguatan manajemen usaha sederhana, serta pembinaan mental kewirausahaan agar nasabah lebih percaya diri dan mandiri dalam mengembangkan usahanya (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Dalam konteks sosial dan ekonomi Banda Aceh, kehadiran BTPN Syariah memberikan manfaat yang signifikan, terutama bagi masyarakat yang sebelumnya kesulitan mendapatkan layanan

perbankan formal. Dengan pendekatan yang inklusif, bank ini mampu menjangkau segmen masyarakat yang belum pernah menerima layanan keuangan sebelumnya. Hal ini memungkinkan terciptanya inklusi keuangan syariah yang lebih merata. Ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan akses pembiayaan bagi UMKM yang menjadi tulang punggung perekonomian daerah. Secara keseluruhan, sejarah BTPN Syariah di Banda Aceh menunjukkan proses pertumbuhan yang bertahap dan berkelanjutan, mulai dari layanan berbasis komunitas, lalu bertransformasi menjadi kehadiran institusional melalui kantor cabang yang resmi. Perjalanan ini mencerminkan komitmen BTPN Syariah dalam membangun model perbankan syariah yang tidak hanya fokus pada aspek bisnis, tetapi juga pada pemberdayaan sosial dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, keberadaan BTPN Syariah di Banda Aceh dapat dianggap sebagai bagian yang penting dari upaya memperkuat sistem keuangan syariah daerah, serta mendorong pembangunan ekonomi yang inklusif dan adil (BTPN Syariah, 2020).

4.1.2 Produk dan Layanan BTPN Syariah

BTPN Syariah menawarkan beragam produk dan jasa keuangan yang ditujukan untuk menjangkau masyarakat yang kurang terlayani, terutama pelaku UMKM dengan penghasilan rendah yang belum mendapatkan layanan perbankan formal. Semua layanan yang disediakan berdasarkan prinsip syariah, sehingga

bebas dari unsur riba, gharar, atau maysir. Produk-produk utama dibagi menjadi dua kategori besar, yaitu pendanaan dan pembiayaan. Dalam kategori pendanaan, bank menyediakan produk simpanan seperti Tabungan Wadiah dan Tabungan Berencana yang memakai akad syariah, memungkinkan nasabah untuk menyimpan uang dengan aman, mudah diakses, dan tanpa biaya administrasi. Tabungan yang dimiliki oleh nasabah BTPN Syariah dapat diambil melalui teller di kantor cabang atau melalui mesin ATM, asalkan tersedia fasilitas kartu. setiap transaksi yang dilakukan akan dicatat dalam buku tabungan fisik yang diberikan kepada nasabah sebagai bukti atas pencatatan keuangannya. Sedangkan di kategori pembiayaan, BTPN Syariah memberikan pembiayaan modal usaha melalui akad murabahah atau akad syariah lainnya yang sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha mikro.

Di samping produk simpanan dan pembiayaan, BTPN Syariah juga menyuplai layanan non-keuangan seperti pelatihan kewirausahaan, literasi finansial, dan pendampingan usaha secara berkala oleh *Community Officer* (CO). Layanan ini menjadi kekhasan BTPN Syariah, karena tidak hanya fokus pada penyediaan modal, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas nasabah agar dapat mengelola usaha secara mandiri dan berkelanjutan. Melalui pendekatan yang manusiawi dan pemberdayaan, BTPN Syariah berusaha memastikan bahwa setiap nasabah tidak hanya menerima dukungan pembiayaan, tetapi juga pengetahuan, keterampilan, dan dukungan moral untuk

meningkatkan kesejahteraan mereka (BTPN Syariah, 2021). Pendampingan yang diberikan oleh BTPN Syariah kepada nasabah UMKM biasanya dilakukan secara berkala sekitar 1 sampai 2 kali pertemuan dalam sebulan, biasanya melalui pertemuan kelompok atau kunjungan fasilitator, dengan frekuensi yang bisa disesuaikan berdasarkan kebutuhan nasabah serta program yang sedang dijalankan.

4.1.3 Model Pembiayaan dan Pendampingan BTPN Syariah

Model pembiayaan yang diterapkan oleh BTPN Syariah bersifat inklusif dan berbasis komunitas. Pendekatan ini menekankan pada hubungan dekat antara bank dan nasabah, terutama melalui kunjungan langsung ke lokasi usaha atau rumah nasabah. Pembiayaan ditawarkan baik secara kelompok maupun individu, dengan memperhatikan kemampuan bayar dan kebutuhan usaha. Melalui akad murabahah, bank menyediakan modal usaha dalam bentuk barang atau kebutuhan produktif, dan nasabah kemudian melunasi dengan skema cicilan yang telah disepakati tanpa riba, sepenuhnya sesuai dengan prinsip syariah. Proses pembiayaan ini tidak bergantung pada jaminan fisik seperti bank konvensional, melainkan lebih menekankan pada kepercayaan, disiplin, serta hubungan sosial.

Selain memberikan dukungan pembiayaan, BTPN Syariah juga melaksanakan program pendampingan secara intensif melalui *Community Officer*. Pendampingan ini dilakukan secara berkala,

termasuk pelatihan manajemen usaha, cara mencatat arus kas dengan sederhana, strategi pemasaran, dan pelatihan pengelolaan risiko. Nasabah juga diundang untuk bertemu secara mingguan atau bulanan guna berbagi pengalaman, memperoleh edukasi, dan memperkuat solidaritas antar pelaku usaha. Model pendampingan ini telah terbukti efektif dalam membantu nasabah membangun kepercayaan diri, meningkatkan literasi finansial, dan memperbaiki manajemen usaha sehingga dapat tumbuh lebih stabil. Dengan pendekatan ini, pembiayaan dari BTPN Syariah tidak hanya sekedar memberikan modal, tetapi juga mendampingi nasabah hingga usaha mereka benar-benar berkembang (BTPN Syariah, 2020).

4.1.4 Peran BTPN Syariah dalam Pengembangan UMKM

BTPN Syariah memainkan peran penting dalam mendorong kemajuan UMKM, khususnya bagi masyarakat yang kurang terlayani dan kelompok usaha mikro. Peran tersebut terlihat dalam misi bank untuk memberdayakan masyarakat yang belum mendapatkan akses perbankan melalui pendekatan syariah yang adil, transparan, dan sejahtera. Peran BTPN syariah dalam pengembangan UMKM (Afriyanti, 2023), yaitu:

1. BTPN Syariah berperan sebagai penyedia akses pembiayaan yang mudah, cepat, dan sesuai dengan syariat. Hal ini sangat penting karena kekurangan modal adalah kendala utama bagi UMKM dalam mengembangkan usaha.

Dengan adanya pembiayaan syariah yang terjangkau, pelaku UMKM dapat memperluas usaha mereka, meningkatkan produksi, serta meningkatkan kualitas produk.

2. BTPN Syariah berperan sebagai lembaga yang memberdayakan dengan memperkuat kemampuan dasar para pelaku UMKM melalui program pelatihan dan bimbingan. Pendidikan tentang manajemen usaha, perencanaan keuangan, pemasaran, dan literasi digital membantu pelaku UMKM agar lebih siap bersaing di pasar.
3. Bank juga berkontribusi dalam menciptakan ekosistem bisnis yang sehat dengan membentuk komunitas nasabah, di mana mereka saling mendukung dan berbagi pengalaman. Hal ini menghasilkan jaringan bisnis yang lebih tangguh dan memperkuat ketahanan usaha.
4. BTPN Syariah berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Dengan perkembangan UMKM, pendapatan keluarga turut meningkat, daya beli menjadi lebih baik, dan ekonomi lokal menjadi lebih dinamis. Partisipasi bank dalam memberikan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah juga memastikan bahwa pertumbuhan ekonomi tidak hanya berfokus pada keuntungan, tetapi juga menghadirkan berkah, keadilan, serta kesetaraan sosial.

Secara keseluruhan, BTPN Syariah bukan hanya sekadar sebuah bank, melainkan mitra strategis dalam mencapai kemandirian ekonomi bagi masyarakat berpendapatan rendah melalui pengembangan UMKM yang berkelanjutan.

4.2 Deskripsi Data Responden

Tabel 4.1

Deskripsi Data Nasabah

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	1 Orang	5%
		Perempuan	19 Orang	95%
2.	Usia	< 30 tahun	4 orang	20%
		30-40 tahun	9 orang	45%
		>40 tahun	7 orang	35%
3.	Pendidikan	SMP	1 orang	5%
		SMA	12 orang	60 %
		Penguruan tinggi	7 orang	35%
4.	Lama menjadi Nasabah BTPN Syariah	<1 tahun	7 orang	35%
		1-3 tahun	4 orang	20%
		>3 tahun	9 orang	45%
5.	Jenis Usaha	Kuliner	12 orang	63,2%
		Perdagangan	3 orang	15,8%

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (Orang	Persentase (%)
		Jasa	2 orang	10,5%
		Produksi	2 orang	10,5%

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan tabel yang telah disajikan, terlihat bahwa semua responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 20 orang atau 100%. Hal ini menunjukkan bahwa UMKM yang menjadi nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh yang terlibat dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, sesuai dengan fokus BTPN Syariah dalam pengembangan ekonomi perempuan yang produktif.

Dilihat dari aspek usia, sebagian besar responden berada dalam rentang usia 30–40 tahun, yaitu sebanyak 9 orang atau 45%. Selanjutnya, ada 7 orang atau 35% yang berusia di atas 40 tahun, dan 4 orang atau 20% yang berusia di bawah 30 tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM berada dalam usia produktif, yang tergolong matang dalam pengelolaan usaha.

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA, yaitu sebanyak 12 orang atau 60%. Sementara itu, terdapat 7 orang atau 35% yang memiliki pendidikan perguruan tinggi, dan hanya 1 orang atau 5% yang memiliki pendidikan SMP. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat pendidikan pelaku UMKM cukup beragam, yang berdampak

terhadap kemampuan mereka dalam memahami dan mengelola pengetahuan mengenai usaha.

Berdasarkan lama menjadi nasabah BTPN Syariah, mayoritas responden telah menjadi nasabah selama lebih dari 3 tahun, yaitu sebanyak 9 orang atau 45%. Selanjutnya, ada 7 orang atau 35% yang menjadi nasabah kurang dari 1 tahun, dan 4 orang atau 20% yang menjadi nasabah selama 1–3 tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah cukup lama terlibat dalam program pendampingan yang diberikan oleh BTPN Syariah.

Dilihat dari jenis usaha, UMKM yang menjadi responden terbanyak bergerak di bidang kuliner, yaitu sebanyak 12 orang atau 63,2%. Selanjutnya, ada 3 orang atau 15,8% yang bergerak di bidang perdagangan, 2 orang atau 10,5% dalam bidang jasa, dan 2 orang atau 10,5% dalam bidang produksi. Dominasi usaha kuliner menunjukkan bahwa sektor ini menjadi pilihan utama bagi UMKM, karena relatif mudah dijalankan dan sesuai dengan kebutuhan pasar lokal.

4.3 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini didapat dari pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilakukan terhadap UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh. Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini. Wawancara dan Kuesioner dirancang untuk menggali informasi secara mendalam

mengenai bagaimana implementasi manajemen pengetahuan, hambatan yang dihadapi dalam penerapannya, serta faktor-faktor yang mendorong UMKM dalam mengelola dan memanfaatkan pengetahuan usaha. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif guna memperoleh gambaran yang sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian. Data lengkap hasil wawancara dan kuesioner disajikan pada bagian lampiran, sedangkan pada bab ini hanya disajikan hasil analisis dan ringkasan temuan penelitian.

4.3.1 Implementasi Manajemen Pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara, penerapan manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh dilakukan melalui berbagai program pembinaan, pelatihan, dan pendampingan usaha. Kegiatan ini dirancang untuk membantu UMKM meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam berbagai aspek, seperti pengelolaan usaha, pencatatan keuangan, pengembangan produk, serta pemasaran. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelatihan dan bimbingan yang diberikan oleh BTPN Syariah membantu mereka dalam meningkatkan pemahaman dan kemampuan usaha secara lebih baik. Materi yang disampaikan umumnya disesuaikan dengan kebutuhan UMKM dan menggunakan bahasa yang sederhana, sehingga mudah dipahami. Pendamping juga memberikan contoh langsung yang relevan

dengan kondisi usaha UMKM, sehingga pengetahuan yang diperoleh dapat langsung diterapkan dalam praktik sehari-hari.

Selain pelatihan, penerapan manajemen pengetahuan juga dilakukan melalui pendampingan berkelanjutan. Pendamping BTPN Syariah berperan dalam memberikan arahan, mengingatkan UMKM untuk menerapkan materi yang telah dipelajari, serta membantu menyelesaikan berbagai permasalahan usaha yang dihadapi. Dengan adanya pendampingan ini, proses transfer pengetahuan tidak hanya berhenti pada pelatihan, tetapi berlanjut pada tahap penerapan dalam kegiatan usaha sehari-hari. Pemanfaatan teknologi juga merupakan bagian dari implementasi manajemen pengetahuan. UMKM mulai diperkenalkan pada penggunaan teknologi sederhana, seperti telepon genggam, untuk mendukung aktivitas usaha. Beberapa responden menyebutkan bahwa mereka mulai memanfaatkan teknologi untuk berkomunikasi dengan pelanggan, mempromosikan produk, serta mencatat transaksi usaha secara sederhana. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan tidak hanya melibatkan kemampuan teknis, tetapi juga diarahkan untuk meningkatkan kemampuan secara praktis di UMKM.

4.3.2 Analisis hambatan Implementasi Manajemen Pengetahuan Pada UMKM Nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh

Meskipun manajemen pengetahuan sudah diterapkan melalui berbagai kegiatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa

UMKM masih menghadapi beberapa hambatan dalam proses penerapannya. Hambatan utama yang sering dialami oleh responden adalah terbatasnya sumber daya, terutama dalam hal waktu dan kemampuan. Beberapa UMKM mengeluh kesulitan dalam mengikuti pelatihan dan pendampingan secara optimal karena aktivitas usaha yang padat, sehingga tidak selalu memiliki waktu cukup untuk mempelajari dan menerapkan pengetahuan baru secara konsisten. Selain itu, perbedaan tingkat pendidikan dan pengalaman juga memengaruhi kemampuan UMKM dalam memahami materi yang diberikan.

Dari hasil observasi peneliti selama menjalani kegiatan magang sebagai fasilitator pendamping UMKM nasabah BTPN Syariah, diketahui bahwa masih ada beberapa UMKM yang belum melakukan pencatatan keuangan usaha secara tertulis. Sebagian pelaku UMKM masih bergantung pada ingatan dalam mengelola keuangan usahanya, sehingga berpotensi menyebabkan kesulitan dalam memantau arus keuangan dan perkembangan usaha. Namun demikian, UMKM yang telah melakukan pencatatan keuangan secara tertulis menunjukkan bahwa kemampuan dan kesadaran mereka dalam mengelola pengetahuan keuangan masih bervariasi dan menjadi salah satu hambatan dalam implementasi manajemen pengetahuan.

Hambatan lain yang teridentifikasi adalah keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi. Tidak semua UMKM terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga membutuhkan waktu

lebih lama untuk beradaptasi. Beberapa responden menyatakan kesulitan dalam menggunakan teknologi untuk pencatatan dan pemasaran, meskipun sudah mendapat arahan dari pendamping. Kebiasaan lama dalam menjalankan usaha juga menjadi hambatan dalam penerapan manajemen pengetahuan. Sebagian UMKM cenderung mempertahankan cara lama yang dianggap lebih nyaman, sehingga pengetahuan baru yang diperoleh belum sepenuhnya diterapkan. Kurangnya pendampingan yang intensif juga menyebabkan sebagian UMKM belum optimal dalam mengelola pengetahuan yang telah diberikan.

4.3.3 Analisis Faktor Pendorong Implementasi Manajemen Pengetahuan Pada UMKM Nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh

Di samping hambatan yang ada, hasil penelitian juga menunjukkan adanya berbagai faktor yang mendorong UMKM dalam menerapkan manajemen pengetahuan. Faktor utama di antaranya adalah komitmen dan dukungan dari BTPN Syariah melalui program pendampingan yang berkelanjutan. Kehadiran pendamping yang aktif memberikan rasa percaya diri bagi UMKM untuk terus belajar dan mencoba menerapkan pengetahuan baru. Motivasi internal pelaku UMKM juga menjadi faktor pendorong yang penting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meningkatnya usaha dan pendapatan menjadi alasan utama mereka mengikuti pelatihan dan bimbingan. Kesadaran akan pentingnya pengetahuan

dalam mengembangkan usaha mendorong UMKM untuk lebih terbuka terhadap pembelajaran.

Selain itu, dukungan dari lingkungan sekitar seperti keluarga dan sesama pelaku UMKM turut berperan dalam mendorong penerapan manajemen pengetahuan. Kegiatan berbagi pengalaman antar UMKM membantu proses pembelajaran dan pertukaran pengetahuan. Dengan saling berbagi pengalaman, UMKM dapat belajar dari keberhasilan maupun kendala yang dialami oleh pelaku usaha lainnya.

Faktor pendorong lainnya adalah adanya kebutuhan untuk menyesuaikan usaha dengan perkembangan zaman. Persaingan usaha yang semakin ketat mendorong UMKM untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan agar mampu bertahan dan berkembang. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan dipandang sebagai kebutuhan penting bagi keberlanjutan usaha UMKM.

4.4 Pembahasan

Pembahasan ini bertujuan untuk menganalisis hasil penelitian yang telah dibahas pada subbab sebelumnya, dengan menghubungkannya kepada konsep manajemen pengetahuan serta kondisi para nasabah UMKM BTPN Syariah di Banda Aceh. Fokus pembahasan mencakup bagaimana manajemen pengetahuan diterapkan, hambatan yang dihadapi, serta faktor-faktor yang mendorong penerapannya.

4.4.1 Implementasi Manajemen Pengetahuan pada UMKM

Nasabah BTPN Syariah

Ada empat indikator manajemen pengetahuan, yaitu (Wahyuni & Pratama, 2023) :

1. Cara mendapatkan pengetahuan, dari hasil penelitin dapat diketahui bahwa UMKM nasabah BTPN Syariah mendapatkan pengetahuan melalui pelatihan dan pendampingan rutin yang diselenggarakan oleh BTPN syariah dengan berbagai materi yang menambah pengetahuan nasabah terkait usaha atau bisnis.
2. Cara berbagi pengetahuan, cara membagikan pengetahuan yaitu dengan diskusi selama proses pelatihan dan pendampingan, berbagi pengalaman sesama nasabah dan praktik langsung.
3. Cara menyimpan pengetahuan, cara menyimpan pengetahuan yaitu dengan cara melakukan pencatatan agar tidak lupa dan bisa di pelajari terus menerus.
4. Cara memanfaatkan pengetahuan, yaitu dengan cara mempraktikan langsung pengetahuan yang sudah di dapatkan pada saat pelatihan dan pendampingan agar pengetahuan yang didapatkan tidak hanya lewat secara teori saja tapi juga dapat di terapkan pada usaha atau bisnis UMKM nasabah BTPN Syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM nasabah BTPN Syariah dilakukan melalui kegiatan pelatihan serta pendampingan usaha. Hal ini sesuai dengan konsep manajemen pengetahuan yang menekankan proses pembuatan, penyebaran, dan pemanfaatan pengetahuan di dalam organisasi. Dalam konteks UMKM, proses ini diwujudkan melalui pelatihan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan pengusaha, serta pendampingan yang membantu pengusaha UMKM dalam menerapkan pengetahuan tersebut secara langsung.

Pendampingan yang dilakukan oleh BTPN Syariah berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan dari pendamping ke UMKM. Proses ini tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga melibatkan interaksi dan diskusi, sehingga memungkinkan UMKM untuk memahami dan menyesuaikan pengetahuan tersebut sesuai dengan kondisi usaha mereka. Hasil observasi menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif karena UMKM dapat langsung mempraktikkan pengetahuan yang diperoleh, terutama dalam pengelolaan usaha dan pencatatan keuangan yang sederhana. Pemanfaatan teknologi dalam implementasi manajemen pengetahuan juga menunjukkan adanya upaya untuk memperbarui kapasitas UMKM sesuai dengan perkembangan zaman.

Meskipun masih terbatas, pengenalan teknologi sederhana menjadi langkah awal dalam meningkatkan kemampuan pengusaha UMKM. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen

pengetahuan pada UMKM perlu disesuaikan dengan kemampuan serta kesiapan pengusaha agar dapat diterapkan secara optimal.

4.3.2 Hambatan Implementasi Manajemen Pengetahuan

Pada bab sebelumnya dapat kita ketahui bahwa ada 3 kategori hambatan implementasi manajemen pengetahuan yang dapat dibandingkan dengan hasil penelitian ini (Riege, 2005), yaitu:

1. Hambatan individu: hasil penelitian menunjukkan hambatan individu pada implementasi manajemen pengetahuan UMKM nasabah BTPN Syariah adalah nasabah kesulitan mengatur waktu untuk mengikuti pelatihan dan pendampingan sehingga banyak materi pelatihan yang tidak dipelajari dengan baik, perbedaan tingkat pendidikan nasabah juga menjadi hambatan nasabah BTPN Syariah dalam memahami materi yang diberikan, kemauan nasabah untuk mempraktikkan materi yang diberikan pada saat pelatihan juga menjadi hambatan utama implementasi manajemen pengetahuan contohnya pencatatan keuangan, beberapa nasabah lebih mengandalkan ingatan daripada harus mencatat secara tertulis arus kas usahanya.
2. Hambatan organisasi: dari hasil penelitian hambatan organisasi dalam implementasi manajemen pengetahuan yaitu *community officer* (CO) fokus pada penagihan dan pembiayaan sehingga waktu untuk transfer pengetahuan

jadi terbatas, standar materi yang diberikan pada saat pelatihan terkadang kurang fleksibel untuk merangkul tingkat pemahaman nasabah yang beragam, dan sebaran lokasi nasabah yang agak pelosok menyulitkan evaluasi pengetahuan.

3. Hambatan teknologi: hasil penelitian menunjukkan hambatan teknologi pada implementasi manajemen pengetahuan UMKM nasabah BTPN Syariah adalah mayoritas nasabah belum mahir menggunakan *smartphone* untuk mengakses keuangan digital sehingga membutuhkan waktu lama untuk beradaptasi, nasabah juga merasa cemas dan tidak percaya diri saat berinteraksi dengan sistem perbankan elektronik karna takut salah klik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan dalam sumber daya merupakan penghalang utama dalam menerapkan manajemen pengetahuan di kalangan UMKM nasabah BTPN Syariah. Waktu dan kemampuan yang terbatas membuat pelaku usaha masih sulit untuk sepenuhnya menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh dari pelatihan dan pendampingan. Situasi ini mencerminkan bahwa UMKM secara umum masih mengelola bisnisnya dengan cara sederhana, lebih mengandalkan pengalaman pribadi daripada metode yang lebih terstruktur. Dari pengamatan terkait praktik pencatatan keuangan, terlihat bahwa sebagian besar

UMKM masih menggunakan ingatan sebagai alat pengelolaan keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penerapan pengetahuan keuangan dalam aktivitas sehari-hari masih rendah. Meskipun ada UMKM yang sudah menerapkan pencatatan keuangan dasar, praktik tersebut belum dilakukan secara konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang diberikan belum sepenuhnya diubah menjadi perubahan dalam cara berbisnis.

Hambatan lain yang ditemukan adalah keterbatasan kemampuan UMKM dalam menggunakan teknologi. Perbedaan tingkat literasi digital menyebabkan tidak semua pelaku usaha mampu memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk mengelola pengetahuan. Karena itu, implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM memerlukan pendekatan yang terus-menerus dan disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pelaku usaha.

1.3.1 Faktor Pendorong Implementasi Manajemen

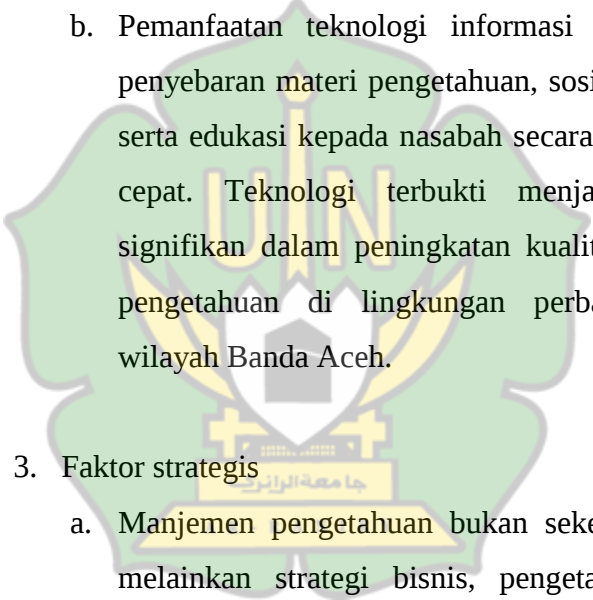
Pengetahuan

Ada beberapa faktor pendorong implementasi manajemen pengetahuan UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh (Azhar Affandi & Euis Soliha, 2023), yaitu:

1. Faktor internal (dari dalam organisasi dan nasabah)
 - a. pengetahuan nasabah mengenai pembiayaan, tabungan, serta prinsip Syariah menciptakan keyakinan dan minat nasabah untuk menggunakan produk BTPN Syariah.

- b. BTPN syariah secara konsisten melakukan sosialisasi, pelatihan dasar keanggotaan, pelatihan kewirausahaan, serta pendampingan rutin kepada nasabah. Kegiatan ini membantu nasabah memahami produk, prosedur, dan manfaatnya. Sehingga mendorong penerapan manajemen pengetahuan secara berkelanjutan.
- c. Fokus BTPN Syariah pada segmen UMKM dan masyarakat prasejahtera produktif di Aceh menuntut pendekatan berbasis pengetahuan, nasabah dibekali pengetahuan dasar keuangan, usaha, dan pemahaman akad agar dapat memanfaatkan pembiayaan dengan benar. Selain itu, sistem kelompok komunitas menciptakan saluran berbagi pengetahuan antar nasabah secara alami.
- d. Dukungan lingkungan sekitar dan kegiatan berbagi pengalaman antar UMKM juga memperkuat proses transfer ilmu. Ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen pengetahuan pada UMKM memerlukan kolaborasi antara lembaga, pendamping pelaku usaha, dan lingkungan sekitar.

2. Faktor Eksternal

- 
- a. Proses pengajuan yang sederhana, pelayanan yang ramah, serta kesesuaian operasional dengan prinsip syariah meningkatkan kepercayaan nasabah. Nasabah yang percaya lebih terbuka menerima informasi dan pengetahuan yang disampaikan Bank, sehingga manajemen pengetahuan berjalan lebih efektif.
 - b. Pemanfaatan teknologi informasi mempermudah penyebaran materi pengetahuan, sosialisasi produk, serta edukasi kepada nasabah secara lebih luas dan cepat. Teknologi terbukti menjadi pendorong signifikan dalam peningkatan kualitas manajemen pengetahuan di lingkungan perbankan syariah wilayah Banda Aceh.
3. Faktor strategis
- a. Manajemen pengetahuan bukan sekedar pelayanan melainkan strategi bisnis, pengetahuan nasabah menjadi aset yang menjaga kualitas portofolio pembiayaan BTPN Syariah.
 - b. Di tengah persaingan pasar, pengetahuan yang dimiliki dan dikelola bersama nasabah menjadi sumber unggulan yang sulit ditiru. BTPN Syariah membedakan diri melalui pendekatan

“pembiayaan+pendampingan+pengetahuan”, bukan sekedar pinjaman.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dukungan dan komitmen BTPN Syariah menjadi faktor utama yang mendorong penerapan manajemen pengetahuan. Program pendampingan yang berkelanjutan memberikan dorongan bagi UMKM untuk terus belajar dan berkembang. Keberadaan pendamping yang aktif juga meningkatkan rasa percaya diri pelaku usaha dalam menerapkan pengetahuan baru. Motivasi internal pelaku usaha juga turut memainkan peran penting dalam mendorong penerapan manajemen pengetahuan. Keinginan untuk meningkatkan usaha dan pendapatan menjadi alasan utama UMKM untuk mengikuti pelatihan dan bimbingan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam manajemen pengetahuan tidak hanya ditentukan oleh penyedia pengetahuan, tetapi juga tergantung pada kesiapan dan kemauan penerima pengetahuan (Azhar Affandi & Euis Soliha, 2023).

Selain itu, dukungan dari lingkungan sekitar dan kegiatan berbagi pengalaman antar UMKM juga memperkuat proses pembelajaran. Interaksi antar pelaku usaha memungkinkan terjadinya pertukaran pengetahuan yang praktis dan sesuai konteks. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa penerapan manajemen pengetahuan pada UMKM memerlukan kolaborasi antara lembaga

pendamping, pelaku usaha, dan lingkungan pendukung (Sandi Setiadi et al., 2025).



BAB V

PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang didasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, serta saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait serta penelitian di masa depan.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan manajemen pengetahuan di UMKM nasabah BTPN Syariah di Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa:

1. BTPN Syariah telah menerapkan manajemen pengetahuan melalui berbagai kegiatan pelatihan dan pendampingan usaha. Program tersebut berperan dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan usaha UMKM, khususnya dalam mengelola bisnis serta melakukan pencatatan keuangan sederhana.
2. Namun, penerapan manajemen pengetahuan masih menghadapi beberapa tantangan, di antaranya keterbatasan sumber daya UMKM, perbedaan tingkat pemahaman, serta kebiasaan sebagian UMKM yang masih mengandalkan ingatan dalam mengelola keuangan.
3. Di sisi lain, dukungan dan komitmen dari BTPN Syariah, motivasi pelaku UMKM, serta lingkungan sekitar

menjadi faktor penggerak utama dalam penerapan manajemen pengetahuan. Secara umum, manajemen pengetahuan memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan UMKM.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran berikut:

1. Bagi BTPN Syariah, Diharapkan BTPN Syariah dapat terus meningkatkan kualitas dan intensitas pendampingan kepada UMKM, terutama dalam hal pencatatan keuangan dan penggunaan teknologi. Pendampingan yang lebih praktis dan berkelanjutan diharapkan dapat membantu UMKM menerapkan pengetahuan secara konsisten dalam kegiatan usaha harian.
2. Bagi UMKM Nasabah BTPN Syariah, UMKM diharapkan lebih aktif dan terbuka dalam mengikuti pelatihan serta menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh. Peningkatan kesadaran akan pentingnya pengelolaan keuangan dan usaha secara terstruktur diharapkan dapat mendukung pengembangan usaha UMKM secara berkelanjutan.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya, Penelitian berikutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode yang lebih beragam, seperti wawancara mendalam atau studi longitudinal, sehingga

dapat memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai penerapan manajemen pengetahuan pada UMKM. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian ke wilayah atau lembaga yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdar, Y., Pancasila, P., Keguruan, F., Kuala, U. S., & Aceh, K. B. (2025). *Aktualisasi Ekonomi Syariah ' ah di Provinsi Aceh dalam Perspektif Politik Hukum Sejarah Artikel : 1(4)*, 899–908.
- Afriyanti, N. (2023). peran pendampingan BTPN syariah dalam penguatan UMKM di Aceh. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 60–72.
- American Productivity & Quality Center. (2023). *Knowledge Management Global Report 2023: Building Knowledge for the future*. <https://www.apqc.org>
- Anjali, M. (2022). *Analisis pengaruh modal, tenaga kerja, lama usaha dan jam kerja yang mempengaruhi pendapatan pada umkm coffe shop di kecamatan mandau, kabupaten bengkalis, provinsi riau*.
- Azhar Affandi, S. E., & Euis Soliha, S. E. (2023). *Manajemen Pengetahuan*. Cipta Media Nusantara.
- Azhar Affandi, S. E., & Euis Soliha, S. E. (2023). *Manajemen Pengetahuan*. (Ch. Denok Sunarsi, S.Pd., M.M. (ed.)). Cipta Media Nusantara.
- BTPN Syariah. (2020). *laporan tahunan BTPN Syariah 2020*.
- BTPN Syariah. (2021). *laporan keberlanjutan BTPN Syariah*.
- Daniswara, E., Oktafia, R., & Fauzatul. (2024). *Implementasi Platform Tepat Daya Bank BTPN Syariah dalam Jumlah UMKM di Indonesia*. 5(2), 551–568.
- Dila Rukmi octaviana, & Ramadhani, R. aditya. (2021). *HAKIKAT MANUSIA: Pengetahuan (Knowledge), Ilmu Pengetahuan (Sains), Filsafat Dan Agama*. 5(2), 143–159.
- Fitriati, R., & Mulyani, S. (2017). Pengaruh knowledge management terhadap kinerja UMKM di Indonesia. *Jurnal*

Manajemen Dan Kewirausahaan, 19(2), 91–100.

- Hantono, S. E., Wijaya, S. F., & SE, M. (2025). *Pengantar manajemen*. widana.
- Hidayat, A. (2020). analisis hambatan akses pembiayaan syariah bagi UMKM. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 5(1), 45–60.
- Husaini usman. (2014). *Manajemen teori, praktik, dan riset pendidikan* (4th ed.). Bumi Aksara.
- Malayu Hasibuan. (2005). *Dasar-dasar Manajemen*., Bumi Aksara.
- Malayu S. P. Hasibuan. (2009). *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. bumi aksara.
- Marwanti, I., Lukman, A. I., Ningsih, N. S., & Muchlashin, A. (2025). *Pemberdayaan Masyarakat Terhadap Nasabah BTPN Syariah Melalui Program Pendampingan MMS di Kecamatan Wuryantoro Kabupaten Wonogiri*. 7(1), 273–282. <https://doi.org/10.37680/jcd.v7i1.6930>
- Mayaputra, E., & Handayani, W. (2024). Program Pendampingan UMKM Nasabah BTPN Syariah Untuk Meningkatkan Kapasitas Pengetahuan dan Keterampilan dalam Berwirausaha. *Padma*, 4(1), 229–238. <https://doi.org/10.56689/padma.v4i1.1383>
- miles & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku sumber tentang Metode-Metode Baru*. Universitas Indonesia Press.
- Milton, N. (2015). *Innovation and knowledge management: competitors or partners?*. (Paper Dipresentasikan Dalam Knowledge Management Summit Indonesia 2015).
- Muliana, F., & Mansyur, A. (2024). peran berbagi pengetahuan dan kualitas inovasi terhadap kinerja pelaku UMKM. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 1253–1269.
- Musdhalifah, S., Mintarsih, R. A., & Sudaryanto, Y. (2020).

pengaruh skala usaha, umur usaha, pendidikan dan pelatihan akuntansi pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di kecamatan tegalrejo kota yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 11(2), 45.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI) 2023*.

Praharsi, Y. (2016). Manajemen Pengetahuan dan Implementasinya dalam Organisasi dan Perorangan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 16(1), 77–90.

Putri, D. A., & Azizah, N. (2022). Implementasi program pendampingan terhadap peningkatan kapasitas UMKM nasabah BTPN Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 9(1), 67–80.

Putri, R. A., & Kurniawan, A. (2021). hambatan implementasi knowledge management pada UMKM. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 9(2), 123–130.

Putri, R. A., & Nugroho, S. (2021). faktor pendorong UMKM mengakses pembiayaan bank syariah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 9(1), 78–92.

Republika online. (2023). *perluas layanan, BTPN Syariah buka cabang di Banda Aceh*. Republika Online - Sharia Ekonomi. https://sharia.republika.co.id/berita/rrkn63502/perluas-layanan-btpn-syariah-buka-cabang-di-banda-aceh?utm_source

Riege, A. (2005a). Thre-dozen knowledge-sharing barries managers must consider. *Journal of Knowledge Management*, 9(3), 18–35. <https://doi.org/10.1108/1363270510602746>

Riege, A. (2005b). Three-dozen knowledge-sharing barriers managers must consider. *Journal of Knowledge Management*, 3(9), 18–35.

Robbins & Coulter. (2021). *Management* (15th ed.). pearson.

Safina, N., & Yusri. (2023). pengaruh produk tepat pembiayaan (TPS) terhadap perkembangan usaha nasabah BTPN Syariah

- KCP Ulee kareng Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Ekonomi*.
[https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(2\).14372](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(2).14372)
- Sandi Setiadi, S. E., Alhidayatullah, S. M., &, & Rizky Maulana, S. E. (2025). *Kolaborasi Strategis UMKM: Membangun Daya Saing Dan Keberlanjutan Di Era Disrupsi*. Alungcipta.
- Sari, D. P., & Rahmawati, L. (2019). peran pembiayaan mikro syariah terhadap pengembangan UMKM. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(2), 112–125.
- Sudarmaji, E., Ambarwati, S., &, & Ilham, D. (2023). *Pemberdayaan Praktik Pengelolaan Keuangan di Kalangan UMKM: Pelatihan Pembukuan Pemilik Kantin Universitas*. (pp. 89-101. 2(02),). Media Pengabdian Kepada Masyarakat (MPKM).
- Suryanto, D. (2020). faktor pendorong majemen pengetahuan dikalangan UMKM. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1), 45–52.
- Suwatno, H., Ariawaty, R. R. N., SE, M., Asril, A. S., &, & Aan Anisah, S. E. (2025). *Knowledge Management: Konsep Dasar dan Perkembangannya di Era Digital*. Bumi Aksara.
- Syafaah, N., & Dewi, R. K. (2021). Motivasi UMKM dalam menggunakan pembiayaan BTPN Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah*, 6(1), 45–48.
- Tjakraatmadja, J. H. (2015). *Mengapa perlu “Boosting business results through knowledge management”*. (Paper Dipresentasikan Dalam Knowledge Management Summit Indonesia 2015.).
- Tjakraatmadja, J. H., Rachman, H., & Kristinawati, D. (2013). *Personal knowledge management*. institusi teknologi bandung.
- Wahyuni, S., & Pratama, A. (2023). *Implementasi manajemen pengetahuan pada UMKM berbasis komunitas*. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. 14(1), 55–66.

Yafenusta, A., Rahmawati, S., & Hidayat, R. (2020). peran pembiayaan dan pendampingan BTPN Syariah terhadap pengembangan UMKM nasabah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(2), 115–128.

Zaenal, A. (2012). *UMKM sebagai tulang punggung perekonomian nasional*.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara

HAMBATAN DAN FAKTOR PENDORONG IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENGETAHUAN PADA UMKM NASABAH BTPN SYARIAH DI BANDA ACEH

A. Identitas Informan

1. jenis kelamin nasabah
2. Usia nasabah
3. Pendidikan terakhir nasabah
4. Sejak kapan Bapak/ibu menjadi nasabah BTPN Syariah?
5. ceritakan sedikit tentang usaha bapak/ibu?

B. Penerimaan dan Pemanfaatan Pengetahuan

6. Jenis pendampingan atau pelatihan apa saja yang pernah diikuti dari BTPN Syariah? (termasuk pendampingan langsung dengan mahasiswa)
7. Apakah pendamping sering memberikan arahan atau pengetahuan baru untuk usaha?
8. Menurut Bapak/Ibu, pengetahuan atau informasi apa yang paling sering diberikan oleh pendamping?
9. Apakah pengetahuan yang diberikan mudah dipahami?
10. Apakah Bapak/Ibu mencoba menerapkan pengetahuan itu dalam usaha sehari-hari? Jika iya, bisa beri contoh?

11. Adakah perubahan dalam usaha Bapak/Ibu setelah mengikuti pelatihan atau mendapatkan pendampingan?

C. Hambatan dalam Mengikuti dan Menerapkan Pengetahuan

12. Apakah Bapak/Ibu pernah merasa kesulitan memahami materi pelatihan? Apa yang membuat sulit?

13. Hambatan apa saja yang Bapak/Ibu rasakan saat mencoba menerapkan pengetahuan ke dalam usaha?

14. Apakah ada kendala waktu, alat, biaya, teknologi, atau lingkungan sekitar yang membuat Bapak/Ibu sulit mengikuti pendampingan?

15. Apakah materi yang diberikan pernah terasa terlalu cepat atau terlalu rumit?

D. Faktor Pendorong

16. Hal apa saja yang mempermudah Bapak/Ibu dalam memahami materi pelatihan?

17. Apa yang membuat Bapak/Ibu semangat mengikuti pendampingan dari BTPN Syariah?

18. Apakah dukungan keluarga atau teman usaha membantu saat Bapak/Ibu menerapkan pengetahuan baru?

19. Apakah pendamping BTPN Syariah menggunakan cara penyampaian yang mudah dipahami?

E. Akses Teknologi dan Informasi

20. Apakah Bapak/Ibu menggunakan HP untuk usaha (misalnya WhatsApp, foto produk, pencatatan catatan keuangan)?

21. Apakah pendamping pernah mengajarkan cara menggunakan teknologi untuk usaha?

22. Seberapa nyaman Bapak/Ibu menggunakan teknologi saat belajar atau menerapkan pengetahuan baru?

F. Berbagi Pengetahuan

23. Apakah Bapak/Ibu pernah berbagi ilmu atau pengalaman usaha kepada sesama nasabah atau teman UMKM?

24. Bagaimana cara Bapak/Ibu biasanya saling bertukar informasi (ngobrol langsung, WhatsApp, kelompok pertemuan, dll)?

G. Harapan dan Saran

25. Pelatihan seperti apa yang menurut Bapak/Ibu sangat dibutuhkan untuk mengembangkan usaha?

26. Apa yang ingin Bapak/Ibu perbaiki dari cara pendamping memberikan pelatihan atau informasi?

27. Harapan Bapak/Ibu kepada BTPN Syariah agar pendampingan lebih bermanfaat ke depannya?

Lampiran 2 Jawaban Responden Pertanyaan 5

ceritakan sedikit tentang usaha bapak/ibu?

Responden	Jawaban
R1	Usaha kue
R2	Jualan
R3	Usaha buket
R4	Saya punya usaha laundry kecil-kecilan di rumah, nerima cuci baju tetangga.
R5	jualan kue basah
R6	Wira usaha
R7	Jualan kue
R8	Saya usaha mie aceh dan indomie
R9	Toko kelontong
R10	Saya usaha buat kue
R11	Saya berjualan kue pagi, saya titipkan ke beberapa tempat
R12	Jualan kue basah
R13	Saya berjualan u neulhe, yang di buat langsung dari rumah
R14	Jualan kue kering
R15	Usaha catering
R16	Menerima pesanan kue, bolu dan kue kering
R17	Menanam sayur
R18	Saya mempunyai usaha laundry
R19	Jualan bubur ayam dan kue
R20	Usaha saya membuat kye basah kering

Lampiran 3 Jawaban Responden Pertanyaan 6

Jenis pendampingan atau pelatihan apa saja yang pernah diikuti dari BTPN Syariah? (termasuk pendampingan langsung dengan mahasiswa)

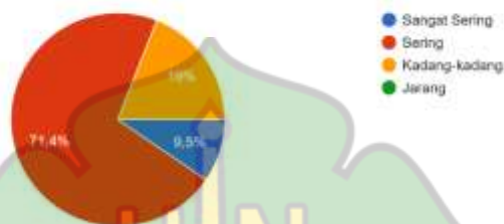
Responden	Jawaban
R1	UMKM
R2	Ia
R3	Pernah mengikuti pelatihan kewirausahaan
R4	Pernah ikut pelatihan usaha dan pendampingan langsung sama mahasiswa.
R5	Umkm
R6	Didampingi mahasiswa
R7	Saya mengikuti pendampingan dan pelatihan UMKM dari BTPN Syariah serta terlibat langsung dalam pendampingan nasabah secara individu dan kelompok di lapangan.
R8	Pelatihan tentang pengembangan usaha dan pelayanan pelanggan
R9	Pelatihan kewirausahaan
R10	Pendampingan langsung
R11	Pernah, tentang promosi produk
R12	Pelatihan tentang usaha dan kewirausahaan
R13	Mahasiswa
R14	Pelatihan usaha, pengelolaan keuangan, pemasaran, dan pendampingan langsung.
R15	Buat bolu
R16	Bagian promosi
R17	Pelatihan umkm
R18	Belum pernah

R19	UMKM
R20	Ia pernah mengikuti pelatihan

Lampiran 4 Jawaban Responden Pertanyaan 7

Apakah pendamping sering memberikan arahan atau pengetahuan baru untuk usaha?

21 jawaban



Lampiran 5 Jawaban Responden Pertanyaan 8

Menurut Bapak/Ibu, pengetahuan atau informasi apa yang paling sering diberikan oleh pendamping?

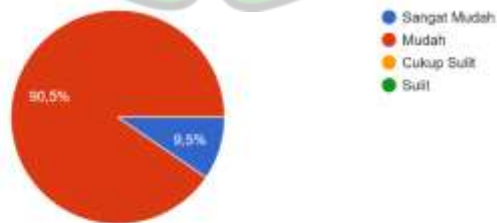
Responden	Jawaban
R1	Tentang jual beli
R2	Umkm
R3	Cara memutar modal
R4	Cara ngatur uang usaha, nabung, dan cara ngelola usaha biar jalan terus.
R5	tentang jual beli, laba rugi
R6	Tentang umkm dan jual beli
R7	tentang cara mengelola keuangan usaha dengan baik, seperti mencatat pengeluaran dan pemasukan serta memisahkan uang usaha dan uang pribadi. pendamping juga banyak

	memberi arahan tentang cara mengembangkan usaha, cara memasarkan produk, serta membangun pola pikir agar lebih disiplin dan konsisten dalam menjalankan usaha
R8	Teknik berjualan
R9	Tentang pengembangan usaha
R10	Cara mengelola keuangan
R11	Pengetahuan tentang cara mengatur keuangan
R12	Penjualan
R13	Cara mengelola keuangan
R14	Cara mengatur uang usaha dan meningkatkan penjualan.
R15	Marketing
R16	Cara promosi
R17	Tentang modal usaha
R18	Tentang arahan untuk usaha
R19	Masalah pemasaran umkm
R20	Usaha berkembang

Lampiran 6 Jawaban Responden Pertanyaan 9

Apakah pengetahuan yang diberikan mudah dipahami?

21 jawaban



Lampiran 7 Jawaban Responden Pertanyaan 10

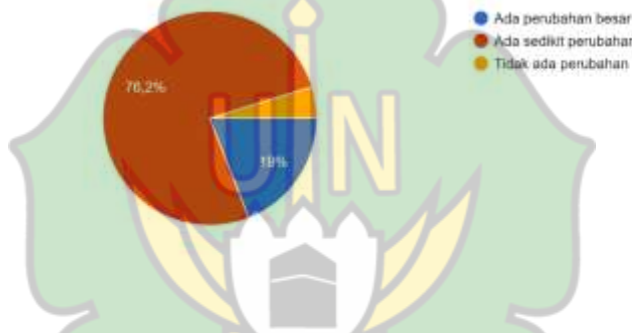
Apakah Bapak/Ibu mencoba menerapkan pengetahuan itu dalam usaha sehari-hari? Jika iya, bisa beri contoh?

Responden	Jawaban
R1	Ia
R2	Iya pernah menerapkannya
R3	Iya, sekarang uang laundry saya pisahin sama uang belanja rumah.
R4	Pernah
R5	Pernah
R6	Iya, saya pernah menerapkan pengetahuan tersebut dalam usaha. Contohnya, saya mulai mencatat pemasukan dan pengeluaran usaha secara rutin dan memisahkan uang usaha dengan uang pribadi. Saya juga mencoba menerapkan cara pemasaran yang diajarkan, seperti memperbaiki cara menawarkan produk dan lebih aktif mempromosikan usaha agar penjualan meningkat.
R7	Pernah
R8	Pernah, mencoba mengembangkan usaha yang saya jalani sekarang
R9	Iya. Pernah diajarin cara mengelola usaha dan keuangan
R10	Pernah, menyimpan uang untuk modal selanjutnya
R11	Ia...
R12	Pernah, menyimpan uang untuk modal selanjutnya
R13	Pernah..jualan
R14	Iya, mencatat pemasukan dan pengeluaran harian.
R15	Pernah, melobi market2 yg dekat dan mudah dijangkau
R16	Pernah,,
R17	Ada, misalnya memperjual belikan

R18	Iya , alhamdulillah usaha mulai berkembang semenjak ada nya pengetahuan baru dlm usaha saya
R19	Pernah,jualan saya
R20	Iya seperti usaha buat kue

Lampiran 8 Jawaban Responden Pertanyaan 11

Apakah ada perubahan dalam usaha Bapak/Ibu setelah mengikuti pelatihan atau pendampingan?
21 jawaban



Lampiran 9 Jawaban Responden Pertanyaan 12

Apakah Bapak/Ibu pernah merasa kesulitan memahami materi pelatihan? Apa yang membuat sulit?

Responden	Jawaban
R1	Tidak
R2	Ada sedikit kesulitan dalam memahami
R3	Pernah, soalnya ada istilah yang susah dimengerti.
R4	tidak,karena dijelasin.
R5	Tidak begitu rumit
R6	Pernah. Kesulitannya biasanya karena materi disampaikan cukup banyak dalam waktu singkat dan ada beberapa istilah yang belum familiar. Selain itu, praktiknya kadang terasa

	sulit di awal karena belum terbiasa menerapkannya langsung dalam usaha sehari-hari.
R7	Tidak, Alhamdulillah mudah dipahami
R8	Pernah..kadang2 agak sulit..
R9	Pernah, sulit memahami beberapa materi
R10	Alhamdulillah semua materi mudah dipahami
R11	Tidak juga
R12	Pernah, karena bahasanya sulit dan terlalu cepat.
R13	Tidak pernah
R14	Sedikit
R15	Ada, kadang ² tutorialnya kurang jelas
R16	Tidak
R17	Ada sedikit kesulitan dalam memahami
R18	Pernah, soalnya ada istilah yang susah dimengerti.
R19	tidak,karena dijelasin.
R20	Tidak begitu rumit

Lampiran 10 Jawaban Responden Pertanyaan 13

Hambatan apa saja yang Bapak/Ibu rasakan saat mencoba menerapkan pengetahuan ke dalam usaha?

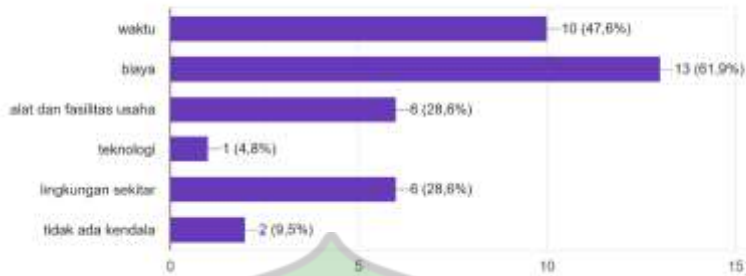
Responden	Jawaban
R1	Tidak ada
R2	Tidak ada kendala
R3	Modal yang terbatas
R4	Modal terbatas, mesin cuma satu, sama waktu kebagi sama urusan rumah.
R5	lebih maju lagi kedepan.a usaha umkm kami
R6	Tak ada hambatan Alhamdulillah berjalan dengan baik

R7	Hambatan yang saya rasakan saat menerapkan pengetahuan tersebut adalah keterbatasan waktu karena harus membagi antara usaha dan urusan rumah tangga. Selain itu, modal yang terbatas dan kebiasaan lama yang sudah terbentuk juga membuat penerapannya tidak bisa langsung maksimal dan perlu proses bertahap.
R8	Sepi pelanggan
R9	Kurangnya modal untuk mengembangkan usahaa
R10	Kendalanya di modal
R11	Karna usaha saya cuma menitipkan ke beberapa tempat, jadi materi tentang promosi gabisa saya terapkan
R12	Modal usaha
R13	Alat usaha yang kurang
R14	Permasalahan jual beli
R15	Modal terbatas dan waktu kurang.
R16	Modal
R17	Susah diperjual blikan
R18	Tidak ada hambatan.
R19	Kurang konsentrasi
R20	Tidak ada

Lampiran 11 Jawaban Responden Pertanyaan 14

Kedala apa saja yang dialami saat mengikuti pendampingan? (boleh pilih lebih dari satu)

21 jawaban



Lampiran 12 Jawaban Responden Pertanyaan 15

Apakah materi yang di berikan mudah dipahami atau tidak?

21 jawaban



Lampiran 13 Jawaban Responden Pertanyaan 16

Hal apa yang mempermudah Bapak/ibu memahami materi pelatihan?

Responden	Jawaban
R1	Mendiskusikan masalah jual beli
R2	Latihan praktek langsung
R3	Kalau dijelaskan pelan-pelan dan pakai contoh usaha laundry.
R4	penjelasan yang jelas
R5	Tentang bagai mana cara menjadi seorang nasabah
R6	Hal yang mempermudah saya memahami materi pelatihan adalah penjelasan yang disampaikan dengan bahasa sederhana, adanya contoh langsung yang sesuai dengan usaha saya, serta pendamping yang sabar dan mau mengulang penjelasan jika belum paham. Praktik langsung juga sangat membantu untuk lebih cepat mengerti.
R7	Penjelasan yang jelas
R8	Karena ada pemaparan video sebagai contoh, jadi mudah di pahami
R9	Latihan praktek langsung
R10	Ada praktek langsung, dana ada vidionya untuk di tonton
R11	Tentang jualan
R12	Karna materinya mudah di pahami, pemaparan tutorial juga sangat membantu
R13	Tentang jual beli
R14	Penjelasan sederhana dan contoh langsung.
R15	Cara penyampaianya ilmu
R16	Cara penjelasannya
R17	Masalah cara jual bli
R18	Saat dijelaskan saya sangat memahami dan mudah

	menangkap nya
R19	Tentang laba rugi jualan
R20	Pematerinya mudah dan jelas untuk dipahami

Lampiran 14 Jawaban Responden Pertanyaan 17

Apa yang membuat bapak/ibu semangat mengikuti pendampingan atau pelatihan?

Responden	Jawaban
R1	Menambah wawasan
R2	Mudah di pahami
R3	Karena memotivasi usaha
R4	Pengen usaha laundry makin rame dan penghasilan nambah.
R5	mendapatkan ilmu dan pegetahuan yang luas
R6	Karna seorang pendamping bisa memberikan sebuah motivasi
R7	Saya semangat mengikuti pendampingan karena materi yang diberikan bermanfaat langsung untuk usaha saya, pendampingnya sabar dan membimbing dengan jelas, serta saya bisa belajar dari pengalaman orang lain. Selain itu, melihat kemajuan usaha saya sendiri membuat motivasi untuk terus belajar semakin besar.
R8	-
R9	Menambah pengetahuan
R10	Semangat untuk melanjutkan usaha
R11	Mendapatkan informasi baru tentang usaha
R12	Mendapatkan informasi baru
R13	Mengetahui dan menambah wawasan
R14	Ingin usaha lebih maju dan berkembang.

R15	Ilmu yang memberi manfaat
R16	Menambah ilmu
R17	Ada nya materi yg penting
R18	Bisa mendapatkan ilmu y lebih
R19	Untuk menambah ilmunya
R20	Menambah wawasan

Lampiran 15 Jawaban Responden Pertanyaan 18

Apakah dukungan keluarga atau teman usaha membantu menerapkan pengetahuan baru?
21 jawaban



Lampiran 16 Jawaban Responden Pertanyaan 19

Apakah pendamping BTPN Syariah menggunakan penyampaian yang mudah di pahami?
10 jawaban



Lampiran 17 Jawaban Responden Pertanyaan 20

Apakah ibu menggunakan Hp untuk usaha? Untuk apa saja?

Responden	Jawaban
R1	Ia
R2	Iya untuk promosi
R3	Iya, buat terima order, balas WA pelanggan, sama promosi.
R4	Ia
R5	Pakai, untuk menginfokan bisnis
R6	Iya, saya menggunakan HP untuk usaha. Biasanya untuk memasarkan produk lewat media sosial, berkomunikasi dengan pembeli lewat chat atau telepon, mencatat transaksi, dan kadang juga untuk mencari informasi atau ide agar usaha lebih berkembang.
R7	Ya
R8	Iya, untuk menonton video tutorial mengembangkan usaha
R9	Iya..untuk promosi dan pemasaran
R10	Tidak
R11	Iyaa, untuk mempromosikan u neulhe ke wa
R12	Iya, untuk jualan, WA pelanggan, dan media sosial.
R13	Ya, untuk promosi
R14	Promosi dan berbagi ilmu
R15	Iya. Untuk mempromosikan
R16	Untuk usaha dan berbisnis
R17	Untuk menerima informasi apa saja
R18	Ia,,promosi
R19	Ia
R20	Iya untuk promosi

Lampiran 18 Jawaban Responden Pertanyaan 21

Apakah pendamping pernah mengajarkan penggunaan teknologi untuk usaha?

21 jawaban



Lampiran 19 Jawaban Responden Pertanyaan 22

Seberapa nyaman Bapak/Ibu menggunakan teknologi saat belajar atau menerapkan pengetahuan baru?

21 jawaban



Lampiran 20 Jawaban Responden Pertanyaan 23

Pernah berbagi ilmu atau pengalaman usaha dengan UMKM lain?

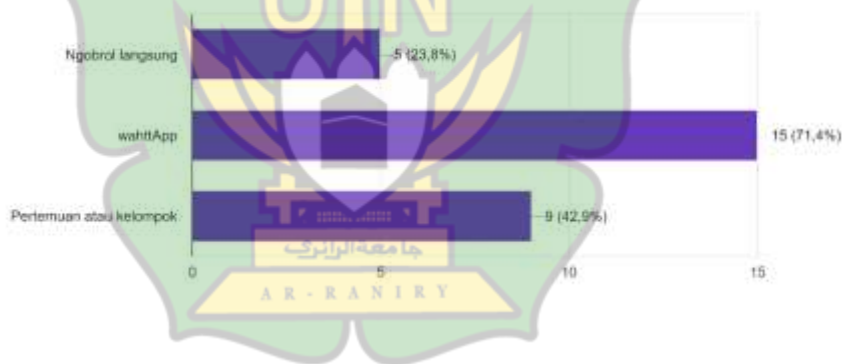
21 jawaban



Lampiran 21 Jawaban Responden Pertanyaan 24

Biasanya berbagi informasi melalui apa?

21 jawaban



Lampiran 22 Jawaban Responden Pertanyaan 25

Pelatihan apa yang paling dibutuhkan untuk mengembangkan usaha?

Responden	Jawaban
R1	Pelatihan UMKM
R2	Masalah modal
R3	Pengelolaan keuangan yang baik dan benar agar tidak bangkrut
R4	Cara nambah pelanggan dan promosi lewat HP.
R5	pelatihan tentang pemahaman jyal beli
R6	Tentang menjalankan bisnis
R7	pelatihan pemasaran dan promosi, terutama pemasaran digital, serta pelatihan manajemen keuangan usaha agar bisa mengatur modal dan keuntungan dengan lebih baik. Pelatihan tentang pengembangan produk dan strategi usaha juga sangat membantu supaya usaha bisa terus tumbuh.
R8	-
R9	Cara mengelola modal usaha
R10	Pelatihan tentang pemasaran
R11	Mengelola keuangan, promosi dan lain2
R12	Umkm
R13	Pelatihan tentang manajemen keuangan supaya tidak rugi
R14	Pelatihan tentang penjualan
R15	Pemasaran online dan cara menarik pelanggan.
R16	Pemasaran
R17	Promosi
R18	Jra menjual melalui online
R19	UMKM
R20	Pelatihan UMKM

Lampiran 23 Jawaban Responden Pertanyaan 26

Apa yang ingin diperbaiki dari cara pendamping memberikan pelatihan atau informasi?

Responden	Jawaban
R1	Tidak ada
R2	Pendamping lebih memahami nasabah
R3	Lebih bnyak praktek
R4	Bahasanya dibikin lebih sederhana dan santai.
R5	permodal yang harus diperbaiki
R6	Saya ingin pendamping bisa lebih menyederhanakan penjelasan dan memberi contoh yang lebih dekat dengan kondisi usaha kami. lebih banyak waktu untuk praktik langsung agar materi lebih mudah dipahami dan diterapkan.
R7	Penyampaian lebih jelas dan santai dan lebih banyak praktek langsung
R8	Penyampaian lebih jelas dan santai dan lebih banyak praktek langsung
R9	Komunikasi yang jelas
R10	Cara penyampaianya lebih mudah dipahami, lebih banyak praktik langsung
R11	Memahami tentang jual beli
R12	Lebih banyak praktek langsung
R13	Wawasan y lebih yang harus diterapkan kepada nasabah yang kurang paham
R14	Penjelasan lebih pelan dan lebih sering praktik.
R15	Komunikasi
R16	Tentang penyuluhan baru

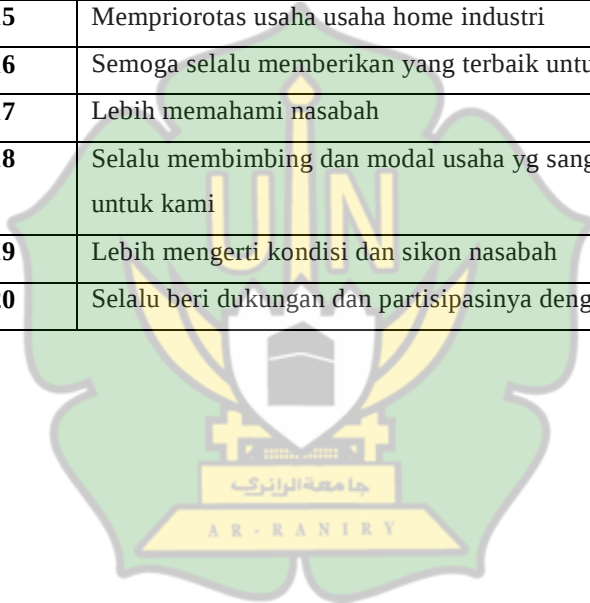
R17	Keuangan
R18	Caranya
R19	Tidak ada
R20	Pendamping lebih memahami nasabah

Lampiran 24 Jawaban Responden Pertanyaan 27

Apa harapan Bapak/ibu kepada BTPN Syariah agar pendampingan lebih bermanfaat kedepan?

Responden	Jawaban
R1	Lebih mengerti nasabah
R2	Lebih baik lagi
R3	Semoga pendampingannya terus ada dan makin membantu usaha laundry ibu-ibu.
R4	lebih memenuhi kepentingan nasabah apa yang sangat dibutuhkan untuk permodalan usaha
R5	Pendamping harus berbagi motivasi dengan baik dan bisa di benahi
R6	Harapan saya, semoga BTPN Syariah bisa memberikan pendampingan yang lebih rutin dan berkelanjutan*1, dengan materi yang praktis dan mudah diterapkan. Selain itu, saya berharap ada pendampingan yang lebih personal, sehingga setiap nasabah bisa mendapatkan solusi yang sesuai dengan kondisi usahanya.
R7	Semoga selalu bisa memberikan yang terbaik buat nasabah
R8	Memprioritaskan usaha, Selalu membimbing dan memberi modal usaha untuk pengusaha seperti kami.
R9	Motivasi untuk nasabah kedepannya lebih sukses dan

	meningkatkan keterampilannya dalam membangun usaha.
R10	Materi pelatihan harus lebih mudah dipahami serta dukungan untuk usaha
R11	Membimbing dan memperhatikan nasabah
R12	Pelatihan lebih rutin dan dukungan kepada UMKM lebih ditingkatkan lagi
R13	Lebih megutamakan nasabah dan memahami nasabah
R14	Pendampingan rutin dan sesuai kebutuhan usaha.
R15	Mempriorotas usaha usaha home industri
R16	Semoga selalu memberikan yang terbaik untuk nasabah
R17	Lebih memahami nasabah
R18	Selalu membimbing dan modal usaha yg sangat penting untuk kami
R19	Lebih mengerti kondisi dan sikon nasabah
R20	Selalu beri dukungan dan partisipasinya dengan umkm



DOKUMENTASI

Dokumentasi saat wawancara dan mengisi kuesioner



Dokumentasi saat nasabah melaksanakan pelatihan



AR-RANIRY