

LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@uingusdur.ac.id

Nomor : B-2179/Un.27/J.IV.1/TL.00/12/2024 23 Desember 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepada Bapak/Ibu Pimpinan Kospin Bangkit
di
TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Fadhli Muhtazam
NIM : 4121144
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul

“Optimalisasi Kinerja Pegawai dan Penanganan Keluhan dalam Konteks Ekonomi Syariah untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota Kospin Bangkit Pemalang”

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n.Dekan



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



2. Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari lokasi



KOSPIN BANGKIT
KECAMATAN AMPELGADING KABUPATEN PEMALANG
BH No. 72/BH/KDK.11.11/VI/1999
Jl Desa Jatirejo- Kebagusan, KM 1,4 Desa Jatirejo Rt 04 Rw 08 Ampelgading (0285) 4473899

SURAT KETERANGAN PENELITIAN / STUDI

Yang bertanda tangan di bawah ini Manajer Koperasi Simpan Pinjam Bangkit, Kecamatan Ampelgading, Kabupaten Pemalang, menerangkan bahwa:

Nama : Fadhli Muhtazam

NIM : 4121144

Jurusan : Ekonomi Syariah

Asal Instansi : Universitas K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa nama mahasiswa tersebut di atas **BENAR** telah melaksanakan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam Bangkit dari tanggal 06 sampai 17 Januari 2025, dengan judul penelitian "Optimalisasi Kinerja Pegawai dan Penanganan Keluhan dalam Konteks Ekonomi Syariah untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kospin Bangkit Pemalang"

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Manajer Kospin Bangkit

Sutoro, S.Sos


3. Lampiran 3 Pedoman Observasi dan Hasil Observasi

PEDOMAN OBSERVASI

Penelitian akan memakai teknik observasi, pedoman observasi dibuat yang bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Pedoman observasi terkait judul skripsi “Optimalisasi Kinerja Pegawai dan Penangan Keluhan dalam Konteks Ekonomi Syariah untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kospin Bangkit Pemasang”, sebagai berikut:

1. Mengamati pegawai Kospin Bangkit yang sedang bekerja, dari beberapa aspek yaitu kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan Kemandirian.
2. Mengamati interaksi antara pegawai dan nasabah, khususnya saat penanganan keluhan dengan melihat beberapa aspek yaitu empati, kecepatan, keadilan dan kemudahan komunikasi.
3. Mengamati bagaimana pegawai menerapkan prinsip-prinsip ekonomi syariah dalam bekerja.

PANDUAN WAWANCARA

Menejer Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemasang

A. Identitas diri

Nama :
 Alamat :
 Agama :
 Status :
 Jabatan :
 Waktu/Tanggal wawancara :
 Rumusan Masalah : Bagaimana kinerja pegawai Kospin Bangkit Pemasang?

B. Pertanyaan

1. Bagaimana Kospin Bangkit sistem penilaian kualitas kerja pegawai Kospin Bangkit?
2. Bagaimana Kospin Bangkit mengukur Kuantitas pegawai Kospin Bangkit?
3. Bagaimana menurut anda, mengenai ketepatan waktu pegawai Kospin Bangkit?
4. Bagaimana tindakan Kospin Bangkit dalam mengukur efektifitas kerja pegawai Kospin Bangkit?
5. Apakah pegawai Kospin Bangkit sudah komitmen dalam bekerja?
6. Apa saja hambatan pegawai Kospin Bangkit terkait kinerja mereka?

PANDUAN WAWANCARA

Menejer Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

A. Identitas diri

Nama :
 Alamat :
 Agama :
 Status :
 Jabatan :
 Waktu/Tanggal wawancara :
 Rumusan Masalah : Bagaimana Penanganan keluhan Kospin Bangkit Pemalang?

B. Pertanyaan

1. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap pegawai dapat mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian dan memberikan solusi yang memadai?
2. Apa yang Anda lakukan ketika ada keluhan dari nasabah yang disampaikan dengan cara yang kurang sopan atau mengenakan?
3. Menurut Anda, seberapa penting kecepatan dalam menangani keluhan nasabah, dan bagaimana Anda memastikan bahwa keluhan ditangani dengan cepat?
4. Bagaimana Anda mengelola situasi ketika pegawai tidak dapat langsung menyelesaikan keluhan nasabah?
5. Bagaimana Anda memastikan bahwa keluhan nasabah ditangani dengan adil, baik untuk nasabah baru maupun nasabah lama?
6. Apakah Anda pernah menerima feedback dari nasabah yang merasa penanganan keluhannya tidak adil? Jika ya, apa yang Anda lakukan untuk memperbaiki situasi tersebut?
7. Seberapa penting saluran komunikasi yang efektif antara nasabah dan koperasi? Apakah Anda menganggap saluran komunikasi yang ada sudah memadai?
8. Jika seorang nasabah mengalami kesulitan dalam menghubungi pegawai, apakah Anda memiliki rencana untuk meningkatkan kemudahan akses komunikasi?

PANDUAN WAWANCARA

Menejer Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

A. Identitas diri

Nama :
 Alamat :
 Agama :
 Status :
 Jabatan :

Waktu/Tanggal wawancara :

Rumusan Masalah : Bagaimana optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang efektif dalam konteks ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah Kospin bangkit Pemalang?

B. **Pertanyaan**

1. Bagaimana strategi yang diterapkan Kospin Bangkit Pemalang untuk meningkatkan kinerja pegawai agar sesuai dengan prinsip ekonomi syariah?
2. Bagaimana penerapan nilai-nilai Islam seperti kejujuran (Ash-Shidiq) dan tanggung jawab (Al-Amanah) dalam pekerjaan sehari-hari pegawai?
3. Apa saja tantangan utama dalam meningkatkan kinerja pegawai, dan bagaimana cara koperasi mengatasinya?
4. Bagaimana sistem evaluasi kinerja pegawai diterapkan untuk memastikan mereka memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah?
5. Bagaimana prosedur standar yang diterapkan dalam menangani keluhan nasabah di Kospin Bangkit Pemalang?
6. Bagaimana koperasi memastikan bahwa keluhan nasabah ditangani dengan cepat, adil, dan transparan sesuai dengan prinsip ekonomi syariah?
7. Apa langkah-langkah yang diambil koperasi untuk mencegah keluhan yang berulang dari nasabah?
8. Bagaimana Kospin Bangkit Pemalang mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan?
9. Bagaimana koperasi menyeimbangkan antara pencapaian keuntungan dan penerapan prinsip ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah?

PANDUAN WAWANCARA

Pegawai Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

C. **Identitas diri**

Nama :
 Alamat :
 Agama :
 Status :
 Jabatan :
 Waktu/Tanggal wawancara :
 Rumusan Masalah : Bagaimana kinerja pegawai Kospin Bangkit Pemalang?

A. **Pertanyaan**

1. Apa saja standar kualitas yang telah ditetapkan oleh koperasi untuk pekerjaan Anda?
2. Seberapa sering Anda melakukan evaluasi terhadap kualitas pekerjaan Anda?
3. Apa saja hambatan yang sering Anda hadapi dalam mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan?

4. Apakah Anda merasa telah mendapatkan pelatihan yang cukup untuk meningkatkan kualitas pekerjaan Anda?
5. Menurut Anda, apakah beban kerja Anda saat ini sudah seimbang?
6. Apakah Anda memiliki target kerja yang jelas dan terukur?
7. Apa saja yang dapat Anda lakukan untuk meningkatkan efisiensi kerja Anda?
8. Apakah Anda memiliki teknik manajemen waktu tertentu untuk membantu Anda menyelesaikan tugas tepat waktu?
9. Bagaimana Anda mengukur efektivitas hasil kerja Anda?
10. Apakah Anda sering memberikan ide-ide baru untuk meningkatkan efektivitas kerja tim atau departemen Anda?
11. Seberapa besar kebebasan yang Anda miliki dalam mengambil keputusan terkait pekerjaan Anda?
12. Seberapa besar tanggung jawab yang Anda rasakan atas hasil kerja Anda?
13. Apakah Anda memiliki peralatan dan sumber daya yang cukup untuk mendukung kinerja Anda?
14. Apa yang memotivasi Anda untuk memberikan kinerja terbaik di koperasi ini?

PANDUAN WAWANCARA

Pegawai Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

A. Identitas diri

Nama :
 Alamat :
 Agama :
 Status :
 Jabatan :
 Waktu/Tanggal wawancara :
 Rumusan Masalah : Bagaimana Penanganan keluhan Kospin Bangkit Pemalang?

B. Pertanyaan

9. Seberapa sering anggota menyampaikan keluhan kepada Anda atau bagian terkait?
10. Apa jenis keluhan yang paling sering disampaikan anggota?
11. Bagaimana cara Anda merespons ketika anggota menyampaikan keluhan? Apakah Anda berusaha untuk memahami perasaan mereka?
12. Adakah pelatihan khusus mengenai cara berkomunikasi dengan anggota yang sedang marah atau kecewa?
13. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan untuk menyelesaikan satu keluhan anggota?
14. Apa kendala yang seringkali menghambat kecepatan dalam penanganan keluhan?

15. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap keluhan anggota ditangani secara adil dan objektif?
16. Apakah ada mekanisme pengawasan untuk memastikan keadilan dalam proses penanganan keluhan?
17. Menurut Anda, apakah saluran komunikasi yang ada saat ini sudah cukup memudahkan anggota untuk menyampaikan keluhan?
18. Adakah usulan Anda untuk memperbaiki sistem komunikasi agar lebih efektif?

PANDUAN WAWANCARA

Pegawai Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

C. Identitas diri

- Nama :
 Alamat :
 Agama :
 Status :
 Jabatan :
 Waktu/Tanggal wawancara :
 Rumusan Masalah : Bagaimana optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang efektif dalam konteks ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah Kospin bangkit Pemalang?

D. Pertanyaan

7. Bagaimana penerapan nilai-nilai Islam, seperti kejujuran (Ash-Shidiq) dan tanggung jawab (Al-Amanah), dalam pekerjaan sehari-hari Anda?
8. Apa saja tantangan yang sering Anda hadapi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dan bagaimana cara Anda mengatasinya?
9. Apakah koperasi memberikan pelatihan atau program pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalisme pegawai?
10. Bagaimana sistem evaluasi kinerja pegawai diterapkan di koperasi ini, dan apakah sistem tersebut membantu meningkatkan produktivitas Anda?
11. Bagaimana Anda memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada nasabah selalu optimal dan sesuai dengan prinsip ekonomi syariah?
12. Apa saja jenis keluhan yang paling sering diajukan oleh nasabah, dan bagaimana prosedur standar dalam menanganinya?
13. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap keluhan ditangani secara adil, cepat, dan transparan sesuai dengan prinsip syariah?
14. Apakah ada kendala dalam menangani keluhan nasabah? Jika ada, bagaimana solusi yang biasanya dilakukan untuk mengatasinya?
15. Menurut pengalaman Anda, faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan koperasi ini?

16. Bagaimana Anda menyeimbangkan antara memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dengan tetap menjaga nilai-nilai Islam dalam bekerja?

PANDUAN WAWANCARA

Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

A. Identitas diri

Nama :
 Alamat :
 Agama :
 Mulai menjadi nasabah :
 Pekerjaan :
 Waktu/Tanggal wawancara :
 Rumusan Masalah : Bagaimana kinerja pegawai Kospin Bangkit Pemalang?

B. Pertanyaan

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kospin Bangkit Pemalang sudah bagus? Apakah ada hal-hal spesifik yang menurut Bapak/Ibu perlu ditingkatkan?
2. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kesulitan atau kendala dalam berinteraksi dengan pegawai Kospin Bangkit Pemalang terkait dengan informasi atau pelayanan yang diberikan?
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Kospin Bangkit Pemalang mampu menyelesaikan tugas-tugasnya dengan cepat dan efisien?
4. Apakah Bapak/Ibu pernah merasa menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai Kospin Bangkit Pemalang?
5. Apakah pegawai Kospin Bangkit Pemalang selalu tepat waktu dalam memenuhi janji atau tenggat waktu yang telah ditentukan?
6. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami keterlambatan dalam proses pengajuan atau pencairan dana di Kospin Bangkit Pemalang?
7. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa solusi yang diberikan oleh pegawai Kospin Bangkit Pemalang efektif dalam mengatasi masalah yang Bapak/Ibu hadapi?
8. Seberapa sering Bapak/Ibu merasa perlu mengulang penjelasan atau permintaan kepada pegawai Kospin Bangkit Pemalang agar masalah dapat diselesaikan?
9. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa pegawai Kospin Bangkit Pemalang mampu bekerja secara mandiri dan bertanggung jawab?
10. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kesulitan dalam menghubungi atau menemukan pegawai Kospin Bangkit Pemalang ketika membutuhkan bantuan?

PANDUAN WAWANCARA

Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

A. Identitas diri

Nama :
Alamat :
Agama :
Mulai menjadi nasabah :
Pekerjaan :
Waktu/Tanggal wawancara :
Rumusan Masalah : Bagaimana Penanganan keluhan Kospin Bangkit Pemalang?

B. Pertanyaan

1. Seberapa sering Anda mengajukan keluhan ke Kospin?
2. Apa jenis keluhan yang paling sering Anda ajukan? (misal: terkait layanan, produk, prosedur)
3. Apakah keluhan tersebut berhasil diselesaikan? Jika ya, bagaimana cara penyelesaiannya?
4. Saluran apa yang paling sering Anda gunakan untuk menyampaikan keluhan? (misal: tatap muka, telepon, email, media sosial)
5. Apakah Anda merasa saluran komunikasi yang tersedia sudah mudah diakses?
6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan Kospin untuk merespons keluhan Anda?
7. Apakah Anda merasa waktu respons yang diberikan sudah sesuai dengan harapan Anda?
8. Apakah petugas yang menangani keluhan Anda mendengarkan dengan baik?
9. Apakah petugas tersebut memberikan penjelasan yang jelas mengenai solusi yang ditawarkan?
10. Apakah Anda merasa solusi yang diberikan adil dan memuaskan?
11. Apakah Anda merasa dihargai sebagai nasabah selama proses penanganan keluhan?
12. Menurut Anda, apa kelemahan terbesar dalam sistem penanganan keluhan di Kospin?
13. Apakah ada bagian dari proses yang menurut Anda perlu diperbaiki?
14. Saran apa yang dapat Anda berikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kospin, khususnya dalam hal penanganan keluhan?

PANDUAN WAWANCARA

Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

A. Identitas diri

Nama :
Alamat :
Agama :
Mulai menjadi nasabah :
Pekerjaan :
Waktu/Tanggal wawancara :
Rumusan Masalah : Bagaimana optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang efektif dalam konteks ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah Kospin bangkit Pemalang?

B. Pertanyaan

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menerima pelayanan dari pegawai Kospin Bangkit Pemalang?
2. Apakah menurut Anda pegawai koperasi bekerja dengan jujur dan dapat dipercaya (amanah) dalam melayani nasabah? Bisa berikan contoh pengalaman Anda?
3. Apakah pegawai koperasi memberikan informasi yang jelas dan transparan dalam setiap layanan yang Anda gunakan?
4. Bagaimana sikap pegawai dalam melayani Anda? Apakah mereka ramah, sopan, dan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan Anda?
5. Apakah Anda pernah mengalami kendala atau masalah dalam layanan koperasi ini? Jika ya, bagaimana cara koperasi menangani keluhan Anda?
6. Menurut Anda, apakah keluhan yang diajukan ditangani dengan adil, cepat, dan sesuai dengan prinsip syariah? Bisa dijelaskan lebih lanjut?
7. Bagaimana perasaan Anda setelah menyampaikan keluhan? Apakah solusi yang diberikan koperasi memuaskan bagi Anda?
8. Apa faktor utama yang membuat Anda puas atau tidak puas dengan layanan koperasi ini? (Misalnya, kualitas produk, harga, pelayanan, atau aspek emosional seperti kepercayaan dan kenyamanan)
9. Dalam perspektif ekonomi syariah, apakah menurut Anda layanan yang diberikan oleh Kospin Bangkit Pemalang sudah mencerminkan prinsip keadilan, transparansi, dan keberkahan dalam bermuamalah?

4. Lampiran 4 Transkrip Wawancara

HASIL OBSERVASI

Senin 06 januari 2025 pukul 8.30-11.15 WIB

Kualitas kerja

Saya mengamati 2 bagian teller dan administrasi, kinerjanya bagus, dan tidak ada kesalahan apapun saat itu, padahal pada saat itu ramai.

Peneliti mendengar seorang teller dan administrasi saling tanya terkait mendapatkan insentif, mereka mengakui saling dapat insentif, namun lebih sedikit dibanding marketing dan kredit.

Peneliti mengamati pelayanan yang diberikan bagian teller dan ramah dan sopan. Namun peneliti melihat seorang teller masih seringkali kurang senyum pada nasabah baru, namun jika nasabah lama banyak senyum dan menyapa. Peneliti juga seringkali melihat seorang teller tidak mempersilahkan duduk

Kuantitas

Seorang teller rata rata 40 nasabah dilayaninya selama 3 jam tanpa ada kesalahan, seorang administrasi saat itu melayani dengan baik dan dijelaskan secara detail terkait produk pinjaman Kospin, saat itu ada 5 nasabah yang ingin mengajukan pinjaman.

Ketepatan waktu

Seorang teller saat ada nasabah yang banyak dalam satu waktu, membutuhkan waktu yang banyak, saat itu ada nasabah yang bawa 15 tabungan dan akhirnya menyebabkan 3 nasabah lain mengantri, lebih dari 15 menitan.

Efektivitas

Kospin bangkit kurang efektif saat hari senin karena saat seorang teller memiliki 2 tugas yaitu sebagai teller dan menjadi agen link dan administrasi juga memiliki 2 tugas, yaitu administrasi dan transaksi pembayaran listrik. Saat itu teller sedang mengerjakan transaksi link jadi menyebabkan antrian nasabah, walaupun saat itu ada 2 orang nasabah yang mengantri dan akan menabung. Sama halnya dengan teller, administrasi saat itu juga sedang transaksi pembayaran listrik sejumlah 4 orang, jadi salah satu nasabah yang mau pengajuan pinjaman itu menunggu administrasi selesai transaksi.

Kemandirian.

(tidak ada masalah)

Selasa 07 januari 2025 pukul 8.30-11.15 WIB

Kualitas kerja

Saya mengamati 2 bagian teller dan administrasi, kinerjanya bagus, walaupun ada satu kesalahan mengenai salah input pada bagian teller, tapi langsung ditangani.

Kuantitas

Seorang teller rata rata 30 nasabah dilayaninya selama 3 jam tanpa ada kesalahan, seorang administrasi saat itu melayani dengan baik dan dijelaskan secara detail terkait produk pinjaman Kospin, saat itu ada 4 nasabah yang ingin mengajukan pinjaman.

Ketepatan waktu

Ketepatan waktu hari Selasa bagus untuk bagian teller dan administrasi, Tidak sampai antri panjang seperti hari Senin, hanya satu dua orang mengantri. Namun bagian kredit, terkendala dalam hal ketepatan waktu. Dia menceritakan kepada bagian administrasi bahwa salah satu nasabah yang mengajukan pinjaman belum sempat disurvei padahal sudah melebihi 3 hari, karena banyaknya nasabah yang sedang disurvei.

Efektivitas

Kospin bangkit kurang efektif saat hari Selasa karena saat seorang teller memiliki 2 tugas yaitu sebagai teller dan menjadi agen link dan administrasi juga memiliki 2 tugas, yaitu administrasi dan transaksi pembayaran listrik. Saat itu teller sedang mengerjakan transaksi link jadi menyebabkan antrian nasabah, walaupun saat itu ada 3 orang nasabah yang mengantri dan akan menabung. Sama halnya dengan teller, administrasi saat itu juga sedang transaksi pembayaran listrik sejumlah 4 orang, jadi salah satu nasabah yang mau pengajuan pinjaman itu menunggu administrasi selesai transaksi. Kospin bangkit kurang efektif pada bagian kredit, yaitu saat itu banyak yang mengajukan pinjaman, namun pegawai kredit/pensurveinya hanya satu orang.

Kemandirian.

Seorang teller melakukan salah input seharusnya input di ambil tabungan, tapi diinput di tabungan masuk. Tapi langsung dicek dan diteliti, saat orangnya sedang di pintu keluar, dipanggil kembali, dan memperbaiki input tersebut, serta meminta maaf.

Penanganan Keluhan

Ada salah satu nasabah (ibu ibu) yang dulu sering bertransaksi dengan pegawai atas nama Nissa bagian marketing, yang sekarang tidak bekerja disitu lagi mengeluh karena sekarang pegawai marketing tidak ada yang kerumahnya. Namun disitu pertama dia tanya ke bagian teller mengatakan tidak kerja disini. Administrasi memanggil salah satu marketing. Marketing tersebut meminta alamat dan mulai besok dia bersedia datang ke ibu tersebut.

Rabu, 08 Januari 2025 pukul 8.30-11.15 WIB

Efektivitas

Kospin bangkit kurang efektif administrasi juga memiliki 2 tugas, yaitu administrasi dan transaksi pembayaran listrik. Administrasi saat itu juga sedang transaksi pembayaran listrik sejumlah 5 orang, jadi salah satu nasabah yang mau pengajuan pinjaman itu menunggu administrasi selesai transaksi. Kospin bangkit kurang efektif pada bagian kredit, yaitu saat itu banyak yang mengajukan pinjaman, namun pegawai kredit/pensurveinya hanya satu orang.

Kemandirian

Seorang teller belum waktu istirahat meninggalkan meja lama sekitar 10 menit. Akibatnya salah satu nasabah dan menunggu, karena sudah 3 menit menunggu, administrasi membantu menggantikan teller.

Kamis, 09 Januari 2025 pukul 8.30-11.15 WIB

Kemandirian

Seorang teller 5 kali ke ruang marketing bermain hp meninggalkan meja teller. Jika ada nasabah yang akan transaksi, baru dipanggil administrasi. Salah satu marketing berangkat ke lokasi nasabah jam 8.45 itu termasuk telat

Penangan keluhan

Seorang bapak ada yang mengeluh akan melakukan pinjaman tapi besoknya pencair, melaukan pinjaman untuk bayar uang uliah anaknya dan administrasipun menyarankan untuk ke Manajer.

Ada seorang ibu ibu mengeluh agar secepatnya pencairan karena untuk biaya pendaftaran kuliah anaknya, padahal baru 2 hari dimulai dari pengajuan. Administrasipun menjelaskan dengan jelas. Menyarankan untuk menunggu.

Jum'at 10 Januari 2025 8.15-11.30

Seorang teller 6 kali ke ruang marketing bermain hp meninggalkan meja teller

Penangan keluhan

Seorang bapak ada yang mengeluh akan melakukan pinjaman tapi besoknya pencair dan administrasipun menyarankan untuk ke Manajer kemarin. Dan pada hari ini pencairan

Selasa, 14 Januari 2025 pukul 8.15 – 11.30

Penanganan keluhan

Ada 2 orang ibu ibu, salah satu ibu mengalami keluhan dalam hal pencairan pinjaman, dia langsung ke bagian administrasi dan bertanya sudah cair atau belum. Administrasipun mencari berakasnya, ternyata berkasnya masih di bagian kredit. Administrasi menyarakankan dengan sopan, bahwa besok bisa cair, dan nasabapun menerima. Ibu satunya, mengalami keluhan belum disurvei, padahal sudah 4 hari setelah pengajuan, sedangkan SOPnya 3 hari. Administrasipun menelpn ke bagian kredit, untuk secepatnya dilakukan survei pada ibu tersebut. Administrasi dengan sopan dan menjelaskan kendala, yaitu banyak yang melakukan pinjaman, karena musim bayar sekolah.

Rabu, 15 Januari 2025

Kemandirian

Seorang teller telat ke kantor dan baru berangkat 8.20, ada transaksi digantikan bagian administrasi

Seorang marketing baru menuju lokasi pukul 8.45

Kamis, 16 Januari 2025 8.15-11.20

Kemandirian

Terjadi kesalahan saat seorang nenek nenek melakukan pencairan sejumlah 2 juta, namun administrasi tidak lupa mengecek ulang apakah nenek tersebut, masih ada tanggungan bayar pelunasan pinjaman dan ternyata masih diingatan teller. Administrasi tidak memotongnya. Pada saat itu nenek sudah hampir naik motor bersama anaknya dan dikejar administrasi. Administrasi melakukan pencatatan ulang dan nenek mengembalikan kelebihan uangnya. Admininistrasi meminta maaf dengan sopan.

TRANSKIP WAWANCARA

Menejer Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang
Rumusan Masalah : Bagaimana kinerja pegawai Kospin Bangkit Pemalang?

PERTANYAAN

1. Bagaimana Kospin Bangkit sistem penilaian kualitas kerja pegawai Kospin Bangkit?
2. Bagaimana Kospin Bangkit mengukur Kuantitas pegawai Kospin Bangkit?
3. Bagaimana menurut anda, mengenai ketepatan waktu pegawai Kospin Bangkit?
4. Bagaimana tindakan Kospin Bangkit dalam mengukur efektifitas kerja pegawai Kospin Bangkit?
5. Apakah pegawai Kospin Bangkit sudah komitmen dalam bekerja?
6. Apa saja hambatan pegawai Kospin Bangkit terkait kinerja mereka?

IDENTITAS DIRI

Nama	: Untoro, S.Sos
Alamat	: Desa Jatirejo
Agama	: Islam
Status	: Karyawan tetap
Jabatan	: Menejer
Waktu/Tanggal wawancara	: Kamis, 09 Januari 2025
Pukul	: 09.15 WIB

JAWABAN

1. “Karena setiap pegawai memiliki target berbeda beda, menurut saya apabila targetnya tidak tercapai maka kualitasnya tidak bagus. Karena pegawai disini sudah lama, sudah banyak pengalaman dan dilihat dari kemampuan juga sudah bagus. Bagi saya sudah bagus kualitas kerjanya. Tinggal dari diri pegawai tersebut misal semangat, kesungguhan, pantang menyerah, tercapai tidaknya target. terget menjadi patokan mas, karena kredit dan marketing itu kerjanya diluar mas, jadi kita bisa mengawasi lewat aplikasi. Tapi namanya rang diluar kan, saya tidak tahu. Apakah mereka jalan terus atau banyak istirahat. Saya kejarnya target. Toh targetnya sesuai atau tidaknya. tahun ini 2024 itu lebih bagus dari tahun kemarin, mas dalam pencapaian target kessleruhan.”
2. Untuk kepala cabang pelayanan ada target yang harus tercapai dalam satu bulan, standarnya itu target SHU yang harus dicapai oleh kantor ini. Berapa kantor sini dan kantor lainnya. Standar pencapaian SHU. Dibagian teller, tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan, penghitungan uang dan pencatatan., sikap dalam melayani anggota. Diteller pernah terjadi tahun kemarin salah input, dia seharusnya memasukan ke beban, masukkan menjadi pendapatan. Standar kredit dan mareting, setiap masing masing punya target dalam satu bulan, semakin senior semakin bertambah jumlah targetnya. Kredit dan marketing memiliki 2 target, target individu dan target kantor. Setiap target individu berbeda beda. Target kantor, apabila tercapai dapat insentif.

3. Ya, jadi dari saya jam kerja jam 8, sampai jam 4 sore, biasanya pegawai sudah datang. Tapi kalau marketing langsung ke luar, gak kekantor mas, hanya satu 2 orang itu juga kadang. Jadi masalah waktu kita kurang baik, karena kita sistemnya moderat mas, misal kredit dan marketing mereka langsung ke lokasi. Persoalannya ke lokasinya jam tepat 8 atau lebih, kita tidak terlalu memperhatikan., yang penting targetnya tercapai Absensi dulu ada, sekarang tidak dipakai. Tapi kalau teller dan administrasi itu jam 8 harus dikantor dan bisa saya awasi.
4. pengukuran efektivitas kerja pegawai disesuaikan dengan SOP yang berlaku, mas
5. Komitmen pegawai, menurut saya itu dari dalam diri pegawai masing masing mas, mereka yang punya komitmen tinggi, mudah mencapai target yang ditetapkan. Pegawai disini menurut saya sudah komitmen, jika dilihat dari hasil kerja mereka, pengalaman kerja mereka, mereka juga mudah untuk kerjasama tim karena sudah lama disini.
6. Sebetulnya tidak ada hambatan bagi pegawai untuk bekerja. Karena kalau pegawainya semangat, punya motivasi tinggi, merasa bersyukur atas pekejaannya. Hambatan paling ketika menagih para peminjam, yang kebetulan sulit. Biasanya pada marketing. Kalau ditanya marketing menjawab, tapi jika saya gak nanya marketing tidak melaporkan, tapi diatasi sendiri. Evaluasi diadakan satu atau dua bulan sekali.

TRANSKIP WAWANCARA

Menejer Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

Rumusan Masalah : Bagaimana Penangan Keluhan Kospin Bangkit Pemalang?

PERTANYAAN

1. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap pegawai dapat mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian dan memberikan solusi yang memadai?
2. Apa yang Anda lakukan ketika ada keluhan dari nasabah yang disampaikan dengan cara yang kurang sopan atau mengenaikan?
3. Menurut Anda, seberapa penting kecepatan dalam menangani keluhan nasabah, dan bagaimana Anda memastikan bahwa keluhan ditangani dengan cepat?
4. Bagaimana Anda mengelola situasi ketika pegawai tidak dapat langsung menyelesaikan keluhan nasabah?
5. Bagaimana Anda memastikan bahwa keluhan nasabah ditangani dengan adil, baik untuk nasabah baru maupun nasabah lama?
6. Apakah Anda pernah menerima feedback dari nasabah yang merasa penanganan keluhannya tidak adil? Jika ya, apa yang Anda lakukan untuk memperbaiki situasi tersebut?
7. Seberapa penting saluran komunikasi yang efektif antara nasabah dan koperasi? Apakah Anda menganggap saluran komunikasi yang ada sudah memadai?

8. Jika seorang nasabah mengalami kesulitan dalam menghubungi pegawai, apakah Anda memiliki rencana untuk meningkatkan kemudahan akses komunikasi?

IDENTITAS DIRI

Nama : Untoro, S.Sos
 Alamat : Desa Jatirejo
 Agama : Islam
 Status : Karyawan tetap
 Jabatan : Menejer
 Waktu/Tanggal wawancara : Kamis, 09 Januari 2025
 Pukul : 09.15 WIB

JAWABAN

1. "Menurut saya misal mau meningkatkan kinerja pegawai, itu pegawai tinggal mematuhi SOP yang berlaku. Disitu sudah ada beberapa SOP yang sesuai dengan prinsip ekonomi syariah, misalnya jujur dan tanggung jawab."
2. "Untuk memastikan empati dalam penanganan keluhan, itu lewat yang ada di sop pegawai. Disitu masing masing pegawai, harus sopan teutama bagian taller "
3. "Ketika menghadapi keluhan yang disampaikan dengan cara yang kurang mengenakan, saya mengutamakan komunikasi yang tenang dan sabar. Saya berusaha menjelaskan prosedur dan alasan di balik setiap keputusan, agar nasabah bisa lebih menerima dan memahami situasinya."
4. "Kecepatan sangat penting, sebisa mungkin kalau ada keluhan kami segera tangani. Saya memastikan keluhan ditangani dengan cepat dengan memanggil atau menelpon langsung pegawai yang sesuai keluhannya, misalnya, keterlamabatan survei, saya panggil bagian kredit, tapi biasanya kalau keluhan itu langsung ditangani oleh pegawai bersangkutan melalui telpon atau informasi dari pegawai lain yang menerima keluhan. Kecuali keluhannya besar dan perlu diksusi antar saya dan pegawai yang bersangkutan dengan keluhan"
5. "Jika pegawai tidak dapat langsung menyelesaikan masalah, saya selaku manajer memberitahu nasabah mengenai langkah selanjutnya dan meminta maaf dan meminta waktu untuk mencari solusi atau menyiapkan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah"
6. "mungkin cara saya berbuat adil, dengan cara jika keluhannya ringan, maka akan secepat mungkin diselesaikan. Tapi jika keluhannya berat, maka saya membutuhkan waktu untuk menyiapkan segala sumber daya yang diperlukan agar keluhan terselesaikan secara penuh. "
7. "Ya mas, pernah ada nasabah yang merasa kurang puas karena penanganan yang lebih cepat diberikan kepada nasabah lama. Dalam situasi tersebut, saya meminta maaf langsung ke nasabah dan saya berusaha untuk memperbaiki pengalaman mereka."
8. "penting mas. Kalau disini rata rata keluhan, lewat tatap muka mas, ya mas kalau telpon kantor itu ada sebenarnya di buku tabungan atau buku pinjaman,

9. "ya, nasabahnya kekantor saja langsung, nanti pegawai lain yang menghubungi pegawai yang bersangkutan dengan keluhan nasabah, kami mungkin terkadang membuat nasabah bingung ke siapa harus menyampaikan keluhan. Kami memberi kebebasan penyampaian keluhan kepada nasabah lewat siapapun pegawainya. Kami tidak membentuk petugas khusus keluhan, agar mempermudah nasabah, yaitu lewat pegawai yang dia kenal, ketika akan menyampaikan keluhannya"

TRANSKIP WAWANCARA

Menejer Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

Rumusan Masalah : Bagaimana optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang efektif dalam konteks ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah Kospin bangkit Pemalang?

PERTANYAAN

1. Bagaimana strategi yang diterapkan Kospin Bangkit Pemalang untuk meningkatkan kinerja pegawai agar sesuai dengan prinsip ekonomi syariah?
2. Bagaimana penerapan nilai-nilai Islam seperti kejujuran (Ash-Shidiq) dan tanggung jawab (Al-Amanah) dalam pekerjaan sehari-hari pegawai?
3. Apa saja tantangan utama dalam meningkatkan kinerja pegawai, dan bagaimana cara koperasi mengatasinya?
4. Bagaimana sistem evaluasi kinerja pegawai diterapkan untuk memastikan mereka memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah?
5. Bagaimana prosedur standar yang diterapkan dalam menangani keluhan nasabah di Kospin Bangkit Pemalang?
6. Bagaimana koperasi memastikan bahwa keluhan nasabah ditangani dengan cepat, adil, dan transparan sesuai dengan prinsip ekonomi syariah?
7. Apa langkah-langkah yang diambil koperasi untuk mencegah keluhan yang berulang dari nasabah?
8. Bagaimana Kospin Bangkit Pemalang mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan?
9. Bagaimana koperasi menyeimbangkan antara pencapaian keuntungan dan penerapan prinsip ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah?

IDENTITAS DIRI

Nama	: Untoro, S.Sos
Alamat	: Desa Jatirejo
Agama	: Islam
Status	: Karyawan tetap
Jabatan	: Menejer
Waktu/Tanggal wawancara	: Kamis, 09 Januari 2025
Pukul	: 09.15 WIB

JAWABAN

1. "Menurut saya misal mau meningkatkan kinerja pegawai, itu pegawai tinggal mematuhi SOP yang berlaku. Disitu sudah ada beberapa SOP yang sesuai dengan prinsip ekonomi syariah, misalnya jujur dan tanggung jawab."

2. “Kalau penerapan nilai Islam, mungkin ya tadi, jujur dan tanggung jawab dari pegawai sudah adai disini.”
3. “Pertama Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman pegawai terhadap prinsip ekonomi syariah. Kedua itu terkadang pegawai kurang semangat atau bod mood, kadang jadi turunnya kinerja pegawai.”
4. “Kalau evaluasi biasanya diadakan satu atau dua bulan sekali, tapi tentang kerja pegawai masing masing. Belum pernah evaluasi terkait kinerja yang sesuai prinsip ekonomi syariah.”
5. “Kami memiliki pengaduan yang jelas, yaitu nasabah dapat menyampaikan keluhan secara langsung ke kantor dan layanan telepon.”
6. “Kami memberikan kebebasan penyampaian keluhan, biar mereka meresahkan diperhatikan dan cepat dilayani. Keadilan mungkin misal mereka datang ke kantor atau telpon sebisa mungkin kita segera dilayani. Untuk transparansi sendiri, kami menjelaskan menjawab keluhan dengan didasarkan dengan SOP, misal aja ada keluhan terkait pencairan pinjaman, ya kami jelaskan sesuai SOP, apabila waktunya melebihi dari SOP, kami segera menghubungi pegawainya.”
7. “Kami setiap satu atau dua bulan sekali itu mengadakan evaluasi, disitu misal ada keluhan keluhan masuk, kami bahas. Dilain sisi, juga kami tetap terus meningkatkan pelayanan, agar tidak ada keluhan masuk.”
8. “Masalah kepuasan nasabah, kalau saya karena saya jarang berinteraksi langsung dengan nasabah, dari saya melihat pencapaian target pegawai. Kalau pegawai mencapai target, kemungkinan nasabah puas.”
9. “Kami memastikan bahwa setiap keputusan mempertimbangkan kepentingan nasabah dan prinsip syariah. Kami menghindari praktik yang bertentangan dengan syariah, seperti riba, serta memastikan bahwa setiap produk dan layanan yang ditawarkan memberikan manfaat bagi nasabah. Salah satunya kami menggunakan prinsip nisbah bagi hasil, dari situ kami memberikan patokan bagi hasil. Tapi misalkan dari nasabah kurang sesuai, bisa dibicarakan dengan kami.”

TRANSKIP WAWANCARA

Pegawai Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang Rumusan Masalah : Bagaimana kinerja pegawai Kospin Bangkit Pemalang?

PERTANYAAN

1. Apa saja standar kualitas yang telah ditetapkan oleh koperasi untuk pekerjaan Anda?
2. Seberapa sering Anda melakukan evaluasi terhadap kualitas pekerjaan Anda?
3. Apa saja hambatan yang sering Anda hadapi dalam mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan?
4. Apakah Anda merasa telah mendapatkan pelatihan yang cukup untuk meningkatkan kualitas pekerjaan Anda?
5. Menurut Anda, apakah beban kerja Anda saat ini sudah seimbang?
6. Apakah Anda memiliki target kerja yang jelas dan terukur?

7. Apa saja yang dapat Anda lakukan untuk meningkatkan efisiensi kerja Anda?
8. Apakah Anda memiliki teknik manajemen waktu tertentu untuk membantu Anda menyelesaikan tugas tepat waktu?
9. Bagaimana Anda mengukur efektivitas hasil kerja Anda?
10. Apakah Anda sering memberikan ide-ide baru untuk meningkatkan efektivitas kerja tim atau departemen Anda?
11. Seberapa besar kebebasan yang Anda miliki dalam mengambil keputusan terkait pekerjaan Anda?
12. Seberapa besar tanggung jawab yang Anda rasakan atas hasil kerja Anda?
13. Apakah Anda memiliki peralatan dan sumber daya yang cukup untuk mendukung kinerja Anda?
14. Apa yang memotivasi Anda untuk memberikan kinerja terbaik di koperasi ini?

IDENTITAS DIRI

Nama : Abdurosid, Amd Kom
 Alamat : Desa kebagusan
 Agama : Islam
 Status : Karyawan tetap
 Jabatan : Administrasi dan OC
 Waktu/Tanggal wawancara : Kamis, 09 Januari 2025
 Pukul : 10.00 WIB

JAWABAN

1. “kalau standar kualitas itu sesuai dengan standar kerja, kalau dari setiap pegawai standar kerja menyesuaikan SOPnya masing masing, untuk sopnya nanti saya ambikan, mas”
2. “evaluasi, biasanya mengikuti sistem kantor, satu bulan sekali”
3. “tidak ada hambatan, kecuali ada trobel perangkat”
4. “pelatihan belum pernah mengikuti, kalau pelatihan itu diadakan dari lembaga tertentu langsung, satu atau dua tahun sekali dan temanya tertentu, misal tahun 2022 itu analisis kredit.”
5. “seimbang”
6. “untuk administrasi dan taller target itu tidak ditetntukan oleh manejer. biasanya kredit dan marketing memiliki target yang diberikan manejer, dulu saya pernah di kredit dan marketing.itu setiap bulannya ada target, darimanejer. Baik itu target individu dan target kantor, perorang masing masing berbeda”
7. “masalah efesien, sebelumnya, mungkin dulu pakai perangkatnya menggunakan data manual, tapi sekarang perangkat baru itu, bisa otomatis, bisa ambil dari sistem, jadi sekarang bisa cepat dan mudah diakses pegawai, dan mesin hitung uang otomatis juga membantu, mempercepat hitung uang”
8. “manajemen waktu yang saya, biasa gunakan itu, berangkat sesuai jam kerja, karena saya bagian administrasi di kantor”
9. “pengukuran efektifitas, itu ikut SOP”
10. “inovasi yang saya ajukan, itu terkait yang tadinya pembukuan secara manual, itu sekarang perangkat baru otomatis, biasanya yang manual menggunakan

excel dan google sheet, tapi tidak semuanya sistem masih ada beberapa pembukuan manual seperti yang butuh tanda tangan, nanti ada rekapan juga.

11. “dalam pengambilan keputusan, kita harus lewat manejer”
12. “tanggung jawabnya sesuai dengan job desknya
13. “peralatan, sudah cukup memadai”
14. “motivasi, mungkin karena rekan kerja sudah sangat baik, jadi nyaman disini

TRANSKIP WAWANCARA

Pegawai Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

Rumusan Masalah : Bagaimana Penangan Keluhan Kospin Bangkit Pemalang?

PERTANYAAN

1. Seberapa sering anggota menyampaikan keluhan kepada Anda atau bagian terkait?
2. Apa jenis keluhan yang paling sering disampaikan anggota?
3. Bagaimana cara Anda merespons ketika anggota menyampaikan keluhan? Apakah Anda berusaha untuk memahami perasaan mereka?
4. Adakah pelatihan khusus mengenai cara berkomunikasi dengan anggota yang sedang marah atau kecewa?
5. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan untuk menyelesaikan satu keluhan anggota?
6. Apa kendala yang seringkali menghambat kecepatan dalam penanganan keluhan?
7. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap keluhan anggota ditangani secara adil dan objektif?
8. Apakah ada mekanisme pengawasan untuk memastikan keadilan dalam proses penanganan keluhan?
9. Menurut Anda, apakah saluran komunikasi yang ada saat ini sudah cukup memudahkan anggota untuk menyampaikan keluhan?
10. Adakah usulan Anda untuk memperbaiki sistem komunikasi agar lebih efektif?

IDENTITAS DIRI

Nama	: Abdurosid, Amd Kom
Alamat	: Desa kebagusan
Agama	: Islam
Status	: Karyawan tetap
Jabatan	: Administrasi dan OC
Waktu/Tanggal wawancara	: Kamis, 09 Januari 2025
Pukul	: 10.00 WIB

JAWABAN

1. “Bisanya di pinjaman, karena buru buru uangnya mau ke pakai, jadi nasabah seringkali kesini, kami jelaskan prosedurnya, tapi misal sudah melewati prosedurnya, saya langsung tanya ke pegawai yang bertugas, biasanya terkait survei peminjam, dan kami meminta maaf”
2. “pencairan pinjaman”

3. “biasanya kalau ada keluhan dari nasabah itu, kadang kurang mengenakan penyampainya, itu biasanya kita, lebih menjelaskannya itu, supaya mereka bisa menerima, jadi gak dikerasi”
4. “Tidak ada”
5. “biasanya tatap muka, jadi langsung diproses”
6. “Tidak ada kendala”
7. “keadilan karena tatap muka biasanya, didahulukan, kalau yang lewat telpon ya, kalau sekiranya besar masalahnya, itu nunggu dulu, karena ada kerjaan lain. tapi kalau tatap muka misal ada keluhan besar itu bisa langsung disampaikan ke manejer, untuk penyelesaian masalah”
8. “Tdak ada”
9. “untuk komunikasi di bagian adminstrasi, itu sampai searang masih bagus, biasanya nasabah yang lama itu, nyimpan nomer kantor, jika ada keluhan lewat telpon. Tapi rata rata misal ada keluhan langsung ke kantor.
10. “tidak ada”
- 11.

TRANSKIP WAWANCARA

Pegawai Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

Rumusan Masalah : Bagaimana optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang efektif dalam konteks ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah Kospin bangkit Pemalang?

PERTANYAAN

1. Bagaimana penerapan nilai-nilai Islam, seperti kejujuran (Ash-Shidiq) dan tanggung jawab (Al-Amanah), dalam pekerjaan sehari-hari Anda?
2. Apa saja tantangan yang sering Anda hadapi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dan bagaimana cara Anda mengatasinya?
3. Apakah koperasi memberikan pelatihan atau program pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalisme pegawai?
4. Bagaimana sistem evaluasi kinerja pegawai diterapkan di koperasi ini, dan apakah sistem tersebut membantu meningkatkan produktivitas Anda?
5. Bagaimana Anda memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada nasabah selalu optimal dan sesuai dengan prinsip ekonomi syariah?
6. Apa saja jenis keluhan yang paling sering diajukan oleh nasabah, dan bagaimana prosedur standar dalam menanganinya?
7. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap keluhan ditangani secara adil, cepat, dan transparan sesuai dengan prinsip syariah?
8. Apakah ada kendala dalam menangani keluhan nasabah? Jika ada, bagaimana solusi yang biasanya dilakukan untuk mengatasinya?
9. Menurut pengalaman Anda, faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan koperasi ini?
10. Bagaimana Anda menyeimbangkan antara memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dengan tetap menjaga nilai-nilai Islam dalam bekerja?

IDENTITAS DIRI

Nama : Abdurosid, Amd Kom
Alamat : Desa kebagusan
Agama : Islam
Status : Karyawan tetap
Jabatan : Administrasi dan OC
Waktu/Tanggal wawancara : Kamis, 09 Januari 2025
Pukul : 10.00 WIB

JAWABAN

1. “Dalam bekerja, saya selalu berusaha menerapkan kejujuran dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah. Selain itu, tanggung jawab) diwujudkan dalam menjaga kepercayaan nasabah dengan memastikan semua transaksi dan layanan dilakukan sesuai prosedur”
2. “Salah satu tantangan yang sering saya hadapi, apa apa, mereka harus dijelaskan terlebih dahulu. Saya harus sabar dan memberikan penjelasan secara rinci ke nasabah”
3. “Kalau pelatihan belum ada, biasanya ada dari pusat satu tahun sekali, tapi saya gak ikut. Untuk pelatihan mengenai penerapan ekonomi syariah, tidak ada”
4. “Evaluasi kerja pegawai biasanya diadakan satu atau dua bulan sekali. Biasanya setelah gaji.”
5. “Mungkin sesuai SOP aja si, diSOP itu ada kejujuran dan tanggung jawab”
6. “Keluhan yang kadang diajukan itu keterlambatan survei, pinjaman belum sesuai dengan harapan, kesalahan pencatatan, dan penjemputan nasabah yang menabung”
7. “Saya selalu berusaha memberikan solusi yang adil dengan mempertimbangkan kepentingan semua pihak. Setiap keluhan ditangani secepat mungkin, dan kami memastikan transparansi dengan memberi informasi kepada nasabah mengenai proses penyelesaian masalahnya sesuai SOP pegawai.”
8. “Kendala utama adalah ketika nasabah merasa tidak puas dengan solusi yang diberikan. Dalam situasi seperti ini, saya berusaha menjelaskan alasan di balik keputusan yang diambil serta, jika memungkinkan, mencari alternatif solusi yang lebih dapat diterima.”
9. “Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta keramahan pegawai dalam melayani mereka.”
10. “Saya berusaha memberikan layanan yang cepat tanpa mengabaikan prinsip kejujuran dan transparansi”

TRANSKIP WAWANCARA

Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang
Rumusan Masalah : Bagaimana kinerja pegawai Kospin Bangkit Pemalang?

PERTANYAAN

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kospin Bangkit Pemalang sudah bagus? Apakah ada hal-hal spesifik yang menurut Bapak/Ibu perlu ditingkatkan?
2. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kesulitan atau kendala dalam berinteraksi dengan pegawai Kospin Bangkit Pemalang terkait dengan informasi atau pelayanan yang diberikan?
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Kospin Bangkit Pemalang mampu menyelesaikan tugas-tugasnya dengan cepat dan efisien?
4. Apakah Bapak/Ibu pernah merasa menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai Kospin Bangkit Pemalang?
5. Apakah pegawai Kospin Bangkit Pemalang selalu tepat waktu dalam memenuhi janji atau tenggat waktu yang telah ditentukan?
6. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami keterlambatan dalam proses pengajuan atau pencairan dana di Kospin Bangkit Pemalang?
7. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa solusi yang diberikan oleh pegawai Kospin Bangkit Pemalang efektif dalam mengatasi masalah yang Bapak/Ibu hadapi?
8. Seberapa sering Bapak/Ibu merasa perlu mengulang penjelasan atau permintaan kepada pegawai Kospin Bangkit Pemalang agar masalah dapat diselesaikan?
9. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa pegawai Kospin Bangkit Pemalang mampu bekerja secara mandiri dan bertanggung jawab?
10. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kesulitan dalam menghubungi atau menemukan pegawai Kospin Bangkit Pemalang ketika membutuhkan bantuan?

IDENTITAS DIRI

Nama	: Laiatul azaliyah
Alamat	: Desa kebagusan
Agama	: Islam
Mulai menjadi nasabah	: 3 tahun yang lalu
Pekerjaan	: Pedagang
Waktu/Tanggal wawancara	: Senin, 06 Januari 2025
Pukul	: 09.00 WIB

JAWABAN

1. “menurut saya bagus mas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan, pelayanannya ramah ramah dan sopan. Biasa malah bercanda dengan saya, sehingga saya jadi nyaman karena sering bercanda dengan semua pegawainya. Untuk sekarang sudah bagus mas, jadi tidak ada yang perlu ditingkatkan”
2. “selama ini sayajarang ada kendala, mas. Karena setiap hari saya ke sini, saya bekerja sampingan yaitu bawaan beberapa tabungan nasabah lain. tapi mas, saya pernah mengalami masalah di pelayanan. Saya sudah kira sudah

memberikan uang salah satu nasabah titipan yang akan nabung di atas buku. Setelah dicek lagi katanya belum ngasih uang untuk nasabah titipan yang akan nabung. Sedangkan saya di dompet gak ada lagi uang nasabah titipan tersebut. Saya coba mengajukan untuk melihat CCTV tapi gak dicek. Dan akhirnya saya iklaskan saja. Saya husnudon aja uangnya kecampur uang dagang saya”

3. “Ya, mereka menyelesaikan dengan cepat, kalau saya itu biasanya hubungannya sama teller mas. Karena bawaiin titipan nasabah lain yang mau nabung, dulu sih karena saya banyak bawa tabungan nasabahlain, itu lama. Tapi sekarang sudah ada alatnya mas untuk menghitung uang otomatis, jadi cepat mas”
4. “untuk cepat dan efesien atau tidaknya, saya kurang tahu, karena saya bawa tabungan banyak. Tapi menurut saya cepat, seperti tadi yang saya jelaskan, sekarang ada mesin penghitung uang otomatis, jadi menurut saya cepat dan efesien. paling kalau pas lagi ramai, saya agak menunggu lama. Khusus hari senin dan selasa biasanya agak ngantri, ramai sih mas kalau senin, tapi ya kadang gak ngantri. itu hari senin mas, karena tellernya satu saja mas, jadi ya ngantri”
5. “tepat waktu, misalnya kadang saya tinggal buku tabungan titipan nasabahlain, nanti siang suruh ambil dan pas siang ya, saya kesana sudah diselesaikan mas”
6. “kalau saya disini nabung mas, jadi pas ambil tabungan itu tinggal ke kantor, dan langsung ditangani teller”
7. “menurut saya efektif, dulu pernah saya dikasih solusi sebelum terjadi masalah yang tadi saya ceritakan mas. Solusinya itu sebelum saya kasih keteller saya cek dulu din kator kospin beberapa tabungan nasabah titipan uangnya. Agar tidak terjadi kayak dulu mas. Dan sampai sekarang, gak ada masalah lagi”
8. “gak sering sih mas, tapi kadang aja saya perlu menjelaskan ulang, apalagi ketika tabungan tititpan itu banyak, tapi hanya satu kali aja sih mas, mereka langsung paham”
9. “menurut saya bisa mandiri dan bertanggung jawab, mas. Karena pegawainya juga sudah lama saya kenal. Kaya mas rosyid, mba desi, mba arul, mba dhea sendiri, sudah lama saya kenal”
10. “gak ada kesulitan menghubungi mas, saya tiap hari kesini”

IDENTITAS DIRI

Nama	: Maimunah
Alamat	: Desa jatirejo
Agama	: Islam
Mulai menjadi nasabah	: 2 tahun yang lalu
Pekerjaan	: Ibu rumah tangga
Waktu/Tanggal wawancara	: Senin, 06 Januari 2025
Pukul	: 09.50 WIB

JAWABAN

1. “sudah bagus, tidak ada yang perlu ditingkatkan”
2. “ya, tidak pernah sih mas, lancar lancar aja”
3. “ya, mas mereka, mampu dalam melaksanakan tugas tugas mereka, apalagi mereka, sudah jadi pegawai yang lama, jadi cepet”
4. “paling misal hari senin atau selasa aja sih mas, itu kadang-kadang. Tapi misal ada mba lailatul agak lama mas, dia bawa banyak titipan tabungan nasabah lain”
5. “menurut saya mungkin tepat waktu, dilihat dari pegawainya yang sudah lama disini, karena saya belum pernah ada janji, saya kesini biasanya nabung atau tarik tabungan mas”
6. “masalah pencairan tabungan itu cepat mas, kalau pencairan pinjaman saya gak tahu pasti. Kalau pencairan tabungan biasanya saya di kantor langsung. Masalah keterlambatan, ya itu paling ngantri dan ya, pernah pernah tellernya sedang tidak ada dimeja teller, tapi sebentar sih, mas langsung dipanggilin pegawai bagian lain.
7. “saya belum pernah dapat masalah mas”
8. “gak pernah, mas kalau mau nabung tinggal nulis dikwitansi, lalu kasihin sama tellernya atau sama juga saat mau ambil, jadi saya gak ngulang, mereka langsung paham”
9. “mampu mas, mereka mampu bekerja mandiri dan bertanggung jawab, menurut saya karena mereka sudah lama disini”
10. “selama ini saya gak ada kesulitan menghubungi kantor mas, karena saya langsung ke kantor nabung atau tarik tabungan.”

IDENTITAS DIRI

Nama	: Siti Aminah
Alamat	: Desa Jatirejo
Agama	: Islam
Mulai menjadi nasabah	: 3 tahun yang lalu
Pekerjaan	: Ibu rumah tangga
Waktu/Tanggal wawancara	: Senin, 06 Januari 2025
Pukul	: 10.05 WIB

JAWABAN

1. “menurut saya sudah bagus, mas sama pelayanan yang ada disini, dari mulai taller, administrasi, marketing dan kredit”
2. “tidak ada, mas, yang perlu ditingkatkan mas dalam hal pelayanan, cukup dijaga aja mas”
3. “ya, mas mereka cepat dan efisien”
4. “ya, paling pernah ngantri mas. Paling ngantri satu atau dua orang”
5. “ya, tepat waktu mas”
6. “gak pernah, mas”
7. “saya belum pernah dapat masalah disini, mas. Disini lancar lancar aja, mas. Jadi kalo solusi mungkin bisa mengatasi”

8. “Kalau saya, misal mau nabung atau tarik tabungan, gak pernah diulang ulang sih mas, mungkin terkait masalah juga sama kayaknya gak perlu diulang permintaan”
9. “mereka selama saya nabung dan tarik tabungan atau bayar listrik, mereka mampu bekerja secara mandiri dan bertanggung jawab
10. “gak pernah dapat kesulitan menghubungi pegawai, mas, saya kalau mau nabung ke kantor langsung”

IDENTITAS DIRI

Nama : Sutrisno
 Alamat : Desa Ampelgading
 Agama : Islam
 Mulai menjadi nasabah : 3 tahun yang lalu
 Pekerjaan : Pedagang
 Waktu/Tanggal wawancara : Jum'at, 10 Januari 2025
 Pukul : 09.50 WIB

JAWABAN

1. “menurut saya bagus pelayanannya mas, kayannya perlu ditingkatkan tidak ada”
2. “pernah dalam survei pinjaman mas, saya pernah, saat jadi nasabah baru, itu lama, tidak disurvei survei, jadi saya dalam pencairan pinjaman lama mas, saat itu saya ingat sampai 5 hari, padahal kata pegawai kantor itu 2-3 hari nanti disurvei dimulai dari mulai pinjaman, namun itu mas 5 hari baru kerumah saya”
3. “menurut saya cukup cepat dan efisien misal dikantor itu ada teller dan administrasi, itu cukup efisien dan cepat mas, tapi kalau dibagian pesurvei itu mungkin kurang cepat dan kurang efisien, yah alasannya tadi mas. Saya pernah lama disurvei, walaupun sekarang, misal pinjam 3 hari sudah di survei. Mungkin karena lokasi saya atau banyak yang mengajukan pinjaman saat itu, jadi lama. Dan pegawainya yang survei itu satu orang, jadi kurang efisien menurut saya mas.”
4. “kalau dikantor, cepat mas, paling yah, kadang lambatnya itu pas saya mau pinjam mas rosyidnya sedang ada yang bayar listrik, jadi ngantri mas. itu mas rosyid kerjanya dipembayaran listrik dan yang biasa ngurus pinjaman”
5. “yang itu masalah tadi, masalah janji waktu itu pernah, gak tepat”
6. “pernah, tadi mas, masalah pencairan pinjaman akibat survei yang lama, lainnya juga pernah sih mas, kayak nunggu tanda tangan persetujuan manejer saat mau pencairan”
7. “solusi yang pernah ditawarkan gini mas, saat musim pembayaran sekolah itu, kalau bisa misal mau pinjam itu segera, karena agar pencairan bisa cepat. Ya, solusi itu tepat, mas. Karena saat saya pinjam lagi sebelum musim pembayaran sekolah itu pencairan sesuai SOP atau tepat waktu”
8. “gak ulang permintaan mas, contohnya masalah yang tadi mas, itu saya langsung ke kantor setelah 4 hari pengajuan pinjaman, jadi pas 5 hari saya akhirnya disurvei,”

9. “menurut saya pegawainya bisa bekerja secara mandiri dan tanggung jawab, karena saya melihat mereka kerja sudah lama”
10. “sekarang biasanya saya menelpon misal ada masalah karena sudah punya nomernya, dulu sih ke kantor, jika ada masalah”

IDENTITAS DIRI

Nama : Riska putri
 Alamat : Desa kebagusan
 Agama : Islam
 Mulai menjadi nasabah : 3 tahun yang lalu
 Pekerjaan : Pedagang
 Waktu/Tanggal wawancara : Jum'at, 10 Januari 2025
 Pukul : 08.30 WIB

JAWABAN

1. “bagus mas atas pelayanan yang diberikan, kalau saya mungkin taunya teller yang melayani, jadi gak tau yang perlu ditingkatkan bagian lain. kalau menurut saya teller sudah teliti dalam pencatatan dan penghitungan uang, kalau saya lihat perlu ditingkatkan yaitu masalah antrian, taller kadang kurang fokus untuk mengarahkan antrian, sehingga yang say lihat kadang ada nasabah yang menyela”
2. “saya tidak pernah terkendala selama saya nabung disini”
3. “menurut saya sudah cepat dan efesien, selama saya nabung disini, paling antri itu satu atau dua orang gak lebih”
4. “tidak pernah, kalau saya biasanya nabung hari kamis atau jum'at mas, seminggu atau dua minggu sekali, jika saya ada uangnya ya, nabung”
5. “tepat waktu, saya kan ikut nabung simpanan sembako idul fitri, itu biasanya dari tellernya bilang tanggal sekian pembagian sembakonya dan tepat mas tanggal tersebut pembagian sembako”
6. “selama saya nabung, gak pernah mas, ya, kalau mau nabung atau pencairan saya kekantor di teller danjadi kalau mau ambil uang tabungan, langsung cair”
7. “untuk solusi kurang tahu, karena saya gak pernah ada masalah. kayaknya jelas dapat mengatasi masalah, karena pegawai sini sudah pengalaman dan lama, mas.”
8. “saya gak pernah ada masalah mas”
9. “jelas mas bisa, yang saya ketahui bagian teller dan administrasi saja, mas. Untuk yang lain kurang tahu. Tapi kayaknya bisa saya kenal beberapa yang bekerja diluar, mereka sudah lama kerja, pengalamannya sudah banyak”
10. “masalah menghubungi ke kantor saya jarang, saya tinggal ke kantor mas, karena dekat”

IDENTITAS DIRI

Nama : Hadi Rejo
Alamat : Desa Sidokare
Agama : Islam
Mulai menjadi nasabah : 2 tahun yang lalu
Pekerjaan : Petani
Waktu/Tanggal wawancara : Senin, 14 Januari 2025
Pukul : 09.00 WIB

JAWABAN

1. “bagus, mas atas pelayanan yang diberikan, tidak ada yang perlu ditingkatkan untuk sekarang karena sudah bagus”
2. “pernah, kalau pegawai bagian kredit dulu sempat 4 hari baru disurvei, harusnya 3 hari kata bagian administrasi, tapi gak papa mas, ya mungkin banyak yang ngajuin pinjaman,”
3. “kalau masalah tugas tugasnya itu bisa selesai, mas, karena pegawainya itu pegawai yang sudah lama, tapi mas kadang tugasnya agak lambat selesainya, karena saya lihat sendiri banyak antrian dan saya juga kadang ngantri, mungkin karena banyak nasabah, jadi lambat dan mungkin karena di kantor sendiri ada mba desi (teller satu orang) dan mas rosyid (administrasi satu orang), jadi ketika nasabah banyak lambat, baik di teller maupun administrasi, kalau pengalaman saya minjam juga, awal saya pengajuan pinjaman itu surveinya agak lama, malah satu minggu pernah, mungkin karena yang diberi tugas survei hanya satu orang ”
4. “pernah, dulu seringnya hari senin Selasa, nasabah banyak mas, biasa hari hari itu, jadi saya hindari hari itu”
5. “ya itu, pernah pinjaman lama cairnya, karena pegainya ke rumah untuk surveinya lama, padahal katanya, maksimal 3 hari setelah pengajuan, akan disurvei”
6. “masalah tabungan pencairan cukup cepat sih mas, sekarang pinjaman juga cepat cairnya, Cuma kendala saat dulu, itu pertama pengajuan pinjaman”
7. “belum pernah, mendapatkan solusi, karena setiap ada keluhan langsung diproses”
8. “pernah ada masalah, seperti saya tadi cerita saat pinjaman pertama, permintaan saya langsung ditanggapi, walaupun agak telat datangnya pegawainya surveinya”
9. “jelas mas, mereka bisa bekerja mandiri dan bertanggung jawab, saya tau mereka sudah pengalaman disini”
10. “gak ada mas, jika ada masalah saya langsung ke kantor atau saya telpon pegawainya”

TRANSKIP WAWANCARA

Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang
Rumusan Masalah : Bagaimana Penanganan keluhan Kospin Bangkit Pemalang?

PERTANYAAN

1. Seberapa sering Anda mengajukan keluhan ke Kospin?
2. Apa jenis keluhan yang paling sering Anda ajukan? (misal: terkait layanan, produk, prosedur)
3. Apakah keluhan tersebut berhasil diselesaikan? Jika ya, bagaimana cara penyelesaiannya?
4. Saluran apa yang paling sering Anda gunakan untuk menyampaikan keluhan? (misal: tatap muka, telepon, email, media sosial)
5. Apakah Anda merasa saluran komunikasi yang tersedia sudah mudah diakses?
6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan Kospin untuk merespons keluhan Anda?
7. Apakah Anda merasa waktu respons yang diberikan sudah sesuai dengan harapan Anda?
8. Apakah petugas yang menangani keluhan Anda mendengarkan dengan baik?
9. Apakah petugas tersebut memberikan penjelasan yang jelas mengenai solusi yang ditawarkan?
10. Apakah Anda merasa solusi yang diberikan adil dan memuaskan?
11. Apakah Anda merasa dihargai sebagai nasabah selama proses penanganan keluhan?
12. Menurut Anda, apa kelemahan terbesar dalam sistem penanganan keluhan di Kospin?
13. Apakah ada bagian dari proses yang menurut Anda perlu diperbaiki?
14. Saran apa yang dapat Anda berikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kospin, khususnya dalam hal penanganan keluhan?

IDENTITAS DIRI

Nama	: Laiatul azaliyah
Alamat	: Desa kebagusan
Agama	: Islam
Mulai menjadi anggota	: 3 tahun yang lalu
Pekerjaan	: Pedagang
Waktu/Tanggal wawancara	: Senin, 06 Januari 2025
Pukul	: 09.00 WIB

JAWABAN

1. “tidak sering mas, hanya pernah, dua kali masalah, tabungan tiitpan nasabah lain dan masalah buku tabungan yang sudah rusak”
2. “berarti itu masalah pelayan ya, mas, kayaknya masuknya. tapi tidak sering mas, masalah itu tadi aja”
3. “menurut saya kurang puas masalah penyelesaiannya, mas, ya. tapi tidak apa apa mas,2 keluhan yang saya ingat, saat uang yang saya akan tabung milik nasabahlain, padahal perasaan saya sudah saya taruh didalam buku tapi kata talllernya gak ada. Saya menyarankan untuk cek cctv tapi gak kelihatan katanya. Ya sudah. Akhirnya saya ikhlaskan. Yang yang kedua, saat saya mau

ganti buku tabungan yang rusak, itu diperbaiki tapi Cuma disolasi, bukan kayak yang lain, mas, diganti yang baru”

4. “tatap muka, ya, karena saya tiap hari kesini”
5. “kalau menurut saya mudah diakses, tidak tahu yang lain mas”
6. “langsung ditangani, pada hari itu saya menyampaikan keluhan”
7. “cepat, sudah sesuai dari harapan, karena saat itu langsung ditangani”
8. “Mereka enakan mas, jadi misal ada keluhan didengar”
9. “misal kejelasan, ya, pegawainya jelas beri solusi, tapi tadi kurang puas saya, karena solusi masalah uang diatas tabungan yang hilang”
10. “kalau masalah buku tabungan rusak, kurang adil mas dan kurang puas, masalah saat uang yang saya akan tabung milik nasabahlain, padahal perasaan saya sudah saya taruh didalam buku tapi kata talllernya gak ada”
11. “walaupun saya ada masalah itu, tapi saya dihargai mas, mungkin karena saya sudah lama disini jadi saya nyaman aja mas disini, kayak keluarga, canda bareng dan kalau saya tanya dan keluhan kecil, misal ini belum ditulis ditabungan, mereka langsung tulis, walaupun ada nasabah lain sedang teransaksi”
12. “gak ada, mas “
13. “kurang tahu mas, tapi misal saya mau ada keluhan, tinggal bicara dikantor”
14. “gak ada mas”

IDENTITAS DIRI

Nama : Awalludin
 Alamat : Desa kebagusan
 Agama : Islam
 Mulai menjadi nasabah : 3 tahun yang lalu
 Pekerjaan : Buruh pabrik
 Waktu/Tanggal wawancara : Selasa, 07 Januari 2025
 Pukul : 08.50 WIB

JAWABAN

1. “pernah, zam,”
2. “buku tabungan yang sudah rusak, zam”
3. “berhasil, diganti buku tabungan yang baru”
4. “tatap muka, zam”
5. “kurang tahu mudah atau tidaknya, karena saya misal ada keluhan langsung ke kantor”
6. “cepat, zam, langsung ditangani saat itu juga”
7. “sudah sesuai harapan”
8. “ya, zam mereka mendengarkan dengan baik”
9. “ya, jelas dalam memberi solusi, mereka bilang akan langsung mengganti buku baru, zam”
10. “adil sih, zam, dan puas, zam”
11. “ya saya merasa dihargai melihat langsung ditangani, zam”
12. “kurang tahu, zam. Mungkin tidak ada “
13. “tidak ada, zam”
14. “tidak ada, zam”

IDENTITAS DIRI

Nama : Hadi
 Alamat : Desa jatirejo
 Agama : Islam
 Mulai menjadi nasabah : 4 tahun yang lalu
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Waktu/Tanggal wawancara : Selasa, 07 Januari 2025
 Pukul : 09.30 WIB

JAWABAN

1. “pernah”
2. “masalah pinjaman”
3. “berhasil diselesaikan, saat itu saya butuh duit, mas. Disarankan menghadap langsung sama manejer, dan akhirnya cairnya cepat”
4. “tatap muka”
5. “kurang tahu mas, karena saya dekat jadi menurut saya mudah”
6. “beberapa jam. Pegawai bilang nanti siang, baru keluhan ditangani, karena bapak manajer belum berangkat”
7. “kurang sesuai harapan, karena saya pagi saya mengajukan keluhan percepat pencairan pinjaman, lalu manejernya baru datang siang, ya, tapi sudah dikasih tahu pegawainya, siang datangnya”
8. “jelas, mas, waktu itu dijelaskan, seharusnya SOPnya 3 hari, tapi saya jika butuh disarankan ke manajer langsung”
9. “jelas solusinya, mas”
10. “adil mas, masalah saya didahulukan karena saya yang pertama waktu itu pengajuan keluhannya. Dan puas mas, karena bisa cair esoknya”
11. “dihargai mas, walaupun saya nasabah yang sering pinjam, tapi saya ada masalah langsung coba ditangani”
12. “kadang masih bingung, misal ada keluhan lewat pegawai dulu atau langsung manejer aja, dan jika keluhan itu harusnya kesiapa, akhirnya biasanya saya sampaikan ke yang saya kenal mas”
13. “menurut saya, kelemahannya mungkin bisa ke siapa pengajuan keluhan, dan jika nasabah baru itu perlu kasih kontak telpon jadi mempermudah komunikasi”
14. “ya, tadi mas, perlu ngasih nomer pada nasabah, khususnya nasabah baru”

IDENTITAS DIRI

Nama : Subhan
 Alamat : Desa Gedangan
 Agama : Islam
 Mulai menjadi nasabah : 2 tahun yang lalu
 Pekerjaan : Pedagang
 Waktu/Tanggal wawancara : Rabu, 07 Januari 2025
 Pukul : 10.00 WIB

JAWABAN

1. “pernah”
2. “masalah pinjaman, mas. Dulu itu mas, saat saya jadi nasabah baru itu, satu minggu baru disurvei, jadi lama cairnya”

3. “selesai mas keluhan saya, saat saya ke kantor, tapi agak lama, mas baru disurvei setelah dua hari setelah saya ke kantor”
4. “tatap muka, mas, sekarang juga seringnya misal ada keluhan, ke kantro langsung”
5. “kurang tahu, menurut saya sudah, karena saya langsung ke kantor”
6. “cepat, dulu langsung ditelpon ke pegawai yang bertugas”
7. “sudah sesuai harapan, karena langsung dilayani”
8. “pegawai itu mendengarkan dengan baik, mas”
9. “jelas dalam memberikan solusi, mas”
10. “menurut saya belum adil, tapi kadang nasabah baru kurang ditangani cepat, tapi misal nasabah lama, ditangani cepat”
11. “ya mas, saya dihargai, buktinya mereka menggunakan bahasa yang sopan”
12. “nasabah baru kurang diperhatikan dibandingkan nasabah lama, dan tidak ada petugas resmi, misal mau tanya ada masalah”
13. “perlu ditugaskan salah satu pegawai, khusus menangani masalah nasabah”
14. “nanti petugas yang menangani masalah nasabah bisa lapor ke manejer, lalu manajer mencari solusi atau menugaskan pegawai yang ada hubungannya dengan masalah.”

IDENTITAS DIRI

Nama	: Karyono
Alamat	: Desa panjunan
Agama	: Islam
Mulai menjadi nasabah	: 3 tahun yang lalu
Pekerjaan	: Wiraswasta
Waktu/Tanggal wawancara	: Rabu, 15 Januari 2025
Pukul	: 10.15 WIB

JAWABAN

1. “pernah”
2. “masalah pinjaman, mas. Itu lama pencairannya surveinya baru 5 hari disurvei ke rumah saya”
3. “selesai mas, saat saya ke kantor, esoknya disurvei”
4. “tatap muka dan telpon, mas”
5. “sekarang sudah mudah mas, dulu pernah mengalami kesulitan, ketika saya pertama kali pinjam, karena saya ya tidak terlalu dekat dengan kantor dan tidak punya nomer kantor. Saran saya kalau bisa nasabah baru kasih nomer telpon yang bisa dihubungi jika terjadi kendala dalam survei kerumah saya”
6. “satu hari”
7. “kurang sesuai harapan, berarti satu hari setelah saya mengeluh, tapi baru besoknya di survei, harapannya langsung”
8. “didengar dengan baik, mas”
9. “jelas, mas, saat itu langsung ditelponin petugas survei”
10. “menurut saya sudah adil dan puas atas solusinya”
11. “dihargai mas, buktinya langsung ditelpon pegawainya”
12. “mungkin petugas yang khusus melayani keluhan, kayaknya belum ada mas, saya dulu teller, lalu administrasi, masih bingung ke siapanya”

13. “beri tugas salah satu pegawai jadi petugas yang bisa dihubungi atau dilaporkan misal ada keluhan
14. “petugas keluhan bisa melaporkan kepada manajer dulu, agar baik saat mau diselesaikan”

IDENTITAS DIRI

Nama : Yulianti
 Alamat : Desa Sidokare
 Agama : Islam
 Mulai menjadi nasabah : 3 tahun yang lalu
 Pekerjaan : Ibu rumah tangga
 Waktu/Tanggal wawancara : Rabu, 15 Januari 2025
 Pukul : 08.30 WIB

JAWABAN

1. “tidak sering, mas”
2. “saya pernah mengajukan keluhan, masalah penarikan tabungan, langsung ke rumah, tanpa ke kantor, karena dulu ada yang nariki, tapi pegawainya tidak kerja lagi dikospin”
3. “selesai mas, saat saya ke kantor, akhirnya pegawainya mau ke rumah saya”
4. “tatap muka, mas”
5. “saluran komunikasi lewat telpon, dulu punya telpon pegawai yang keluar, kalau mau nabung tinggal telpon, karena sudah keluar jadi saya langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhan saya”
6. “cepat mas, berarti hari itu saya ke saya dan ditanya alamat rumah, lalu setiap bulan sekarang ke rumah saya”
7. “waktunya, sudah sesuai harapan, mas”
8. “didengar dengan baik, mas”
9. “jelas, mas,”
10. “sudah adil dan saya puas dengan pelayanan keluhan”
11. “dihargai mas, buktinya langsung diminta alamat rumah”
12. “tidak ada”
13. “Tidak ada”
14. “tidak ada”

TRANSKIP WAWANCARA

Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang
Rumusan Masalah : Bagaimana optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang efektif dalam konteks ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah Kospin bangkit Pemalang?

PERTANYAAN

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menerima pelayanan dari pegawai Kospin Bangkit Pemalang?
2. Apakah menurut Anda pegawai koperasi bekerja dengan jujur dan dapat dipercaya (amanah) dalam melayani nasabah? Bisa berikan contoh pengalaman Anda?

3. Apakah pegawai koperasi memberikan informasi yang jelas dan transparan dalam setiap layanan yang Anda gunakan?
4. Bagaimana sikap pegawai dalam melayani Anda? Apakah mereka ramah, sopan, dan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan Anda?
5. Apakah Anda pernah mengalami kendala atau masalah dalam layanan koperasi ini? Jika ya, bagaimana cara koperasi menangani keluhan Anda?
6. Menurut Anda, apakah keluhan yang diajukan ditangani dengan adil, cepat, dan sesuai dengan prinsip syariah? Bisa dijelaskan lebih lanjut?
7. Bagaimana perasaan Anda setelah menyampaikan keluhan? Apakah solusi yang diberikan koperasi memuaskan bagi Anda?
8. Apa faktor utama yang membuat Anda puas atau tidak puas dengan layanan koperasi ini? (Misalnya, kualitas produk, harga, pelayanan, atau aspek emosional seperti kepercayaan dan kenyamanan)
9. Dalam perspektif ekonomi syariah, apakah menurut Anda layanan yang diberikan oleh Kospin Bangkit Pemalang sudah mencerminkan prinsip keadilan, transparansi, dan keberkahan dalam bermuamalah?

IDENTITAS DIRI

Nama : Ahmad Suharjo
 Alamat : Desa Kebagusan
 Agama : Islam
 Mulai menjadi nasabah : 3 tahun yang lalu
 Pekerjaan : Pedagang
 Waktu/Tanggal wawancara : Rabu, 08 Januari 2025
 Pukul : 11.00 WIB

JAWABAN

1. Saya merasa puas dengan pelayanan di Kospin Bangkit Pemalang. Pegawainya selalu siap membantu kalau ada masalah.
2. Iya, pegawai di sini bisa dipercaya. Ketika mau ambil uang, sebelum meninggalkan meja taller, mereka suruh cek ulang. Walaupun sudah dihitung berkali kali oleh pegawai
3. Informasi yang diberikan jelas, terutama waktu saya mengajukan pinjaman. Mereka jelaskan semuanya tanpa ada yang ditutup-tutupi.
4. Pegawainya bagus kerjanya, mas., mereka menggunakan seringnya bahas Indonesia saat komunikasi, kadang membuat saya canggung, jarang berbahasa Indonesia formal. Saran saya lebih baik menyesuaikan bahasa, perlu bahasa Jawa Krama,
5. Saya pernah ngalamin pencairan dana yang agak lama. Tapi pas saya tanyakan, mereka langsung kasih penjelasan kenapa bisa telat.
6. Iya, koperasi menanggapi keluhan dengan baik. Mereka nggak cuma kasih solusi, tapi juga minta maaf atas keterlambatan yang terjadi.
7. Saya cukup puas karena keluhan saya ditangani dengan cukup cepat
8. Saya senang karena koperasi ini jujur dan transparan. Produk pembiayaannya juga sesuai dengan syariah, jadi lebih tenang dan nyaman.
9. Menurut saya, Kospin Bangkit Pemalang udah cukup mencerminkan prinsip ekonomi syariah, terutama dalam hal kejujuran dan keterbukaan.

IDENTITAS DIRI

Nama : Siti Sofiyah
 Alamat : Desa Jatirejo
 Agama : Islam
 Mulai menjadi nasabah : 3 tahun yang lalu
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Waktu/Tanggal wawancara : Rabu, 08 Januari 2025
 Pukul : 09.50 WIB

JAWABAN

1. Selama ini pengalaman saya cukup bagus. Proses daftar jadi anggota juga gampang dan cepat.
2. Iya, pegawai koperasi sangat membantu dan bisa dipercaya. Waktu saya tanya soal produk simpanan, mereka jelasin dengan detail dan nggak ada yang ditutup-tutupi.
3. Informasinya cukup jelas, tapi saya berharap ada lebih banyak beri informasi tentang manfaat dan risikonya, biar nasabah makin paham.
4. Pelayanannya cukup bagus, namun kadang mendapati pegawai kurang senyum atau terlihat lesu, dan seringkali saat ke kantor taller jarang mempersilahkan duduk.
5. Saya pernah mengalami keluhan mau nabung, biasanya ada pegawai yang datang ke rumah. Kemudian beberapa hari tidak datang, akhirnya saya ke kantor dan meminta untuk pegawai bertugas ke rumah saya. Dan ya, mereka melayani dan langsung menghubungi petugas yang terkait. Mereka juga menjelaskan bahwa pegawai biasanya itu sudah keluar. Sehingga tidak bisa ke rumah.
6. Prosesnya cukup cepat, cuma saat itu nunggu beberapa hari, karena mungkin pegawainya membuat jadwal baru agar bisa ke rumah saya.
7. Saya puas karena koperasi dengerin keluhan saya, dan akhirnya setiap bulan, pegawai ke rumah untuk menariki tabungan.
8. Yang bikin saya puas itu pelayanan yang bagus dan cukup cepat
9. Dari sisi ekonomi syariah, menurut saya koperasi ini sudah berusaha buat transparan dan jujur dalam pelayanannya

IDENTITAS DIRI

Nama : Rahmat
 Alamat : Desa Kebagusan
 Agama : Islam
 Mulai menjadi nasabah : 3 tahun yang lalu
 Pekerjaan : Pedagang
 Waktu/Tanggal wawancara : Kamis, 16 Januari 2025
 Pukul : 11.00 WIB

JAWABAN

1. Saya pernah ngalamin pengalaman kurang enak waktu pencairan dana telat. Tapi kalau secara keseluruhan, pelayanannya masih cukup baik.
2. Saya percaya pegawai koperasi bisa diandalkan, cuma kadang informasi datangnya telat, jadi saya sempat ragu-ragu.

3. Informasinya sih cukup jelas, tapi ada beberapa hal teknis yang baru saya tahu setelah ngalamin masalah.
4. Pegawainya tetap sopan dan profesional, walaupun saya sempat komplain dengan nada agak keras.
5. Saya pernah ada masalah pencairan dana yang tertunda tanpa ada pemberitahuan sebelumnya. Pertama saya menghubungi lewat telpon tapi katanya nunggu, saya tunggu. Akhirnya saya memutuskan untuk ke kantor langsung. Di kantor langsung ditangani dengan cepat.
6. Menurut saya, koperasi seharusnya lebih cepat dalam menangani keluhan. Masalah saya memang akhirnya selesai, tapi prosesnya lumayan lama.
7. Awalnya saya kurang puas sama penyelesaiannya, tapi setelah saya komplain lagi, akhirnya koperasi kasih solusi yang lebih baik.
8. Yang bikin saya kurang puas itu karena masalah pernah ditangani agak lama. Tapi dibanding lembaga keuangan lain, koperasi ini masih bagus.
9. Saya berharap koperasi bisa lebih transparan, terutama soal informasi kalau ada kendala, biar nasabah nggak bingung atau cemas.

IDENTITAS DIRI

Nama	: Lina Afrianti
Alamat	: Desa Ujunggede
Agama	: Islam
Mulai menjadi nasabah	: 2 tahun yang lalu
Pekerjaan	: Ibu rumah tangga
Waktu/Tanggal wawancara	: Kamis, 16 Januari 2025
Pukul	: 11.15 WIB

JAWABAN

1. Saya cukup puas dengan pelayanan di Kospin Bangkit Pemalang. Prosesnya simpel, nggak ribet, dan pegawainya selalu siap bantu.
2. Iya, saya percaya pegawai di sini amanah. Pernah suatu kali saya salah hitung uang setor, tapi mereka dengan jujur langsung mengoreksi kesalahan saya.
3. Informasinya cukup jelas, terutama soal produk tabungan. Tapi saya berharap ada lebih banyak sosialisasi tentang produk lain biar nasabah makin paham.
4. Pegawainya ramah dan sabar banget, apalagi kalau saya banyak nanya soal layanan yang saya pakai.
5. Sejauh ini saya belum pernah ngalamin masalah besar. Tapi pernah ada gangguan sistem pas mau tarik dana, dan pegawai langsung kasih solusi alternatif.
6. Koperasi cukup cepat dan profesional dalam menangani keluhan. Kalau ada kendala teknis, mereka langsung kasih info yang jelas.
7. Saya merasa tenang karena koperasi selalu ngasih penjelasan yang masuk akal dan nggak bikin nasabah merasa dirugikan.
8. Saya puas karena akses layanan di sini gampang. Nggak perlu buang banyak waktu buat cari informasi atau transaksi.
9. Dari sisi ekonomi syariah, koperasi ini udah cukup bagus dalam hal transparansi dan keadilan.
- 10.

IDENTITAS DIRI

Nama : Budiono
Alamat : Desa Panjunan
Agama : Islam
Mulai menjadi nasabah : 3 tahun yang lalu
Pekerjaan : Pedagang
Waktu/Tanggal wawancara : Jum'at, 17 Januari 2025
Pukul : 08.45 WIB

JAWABAN

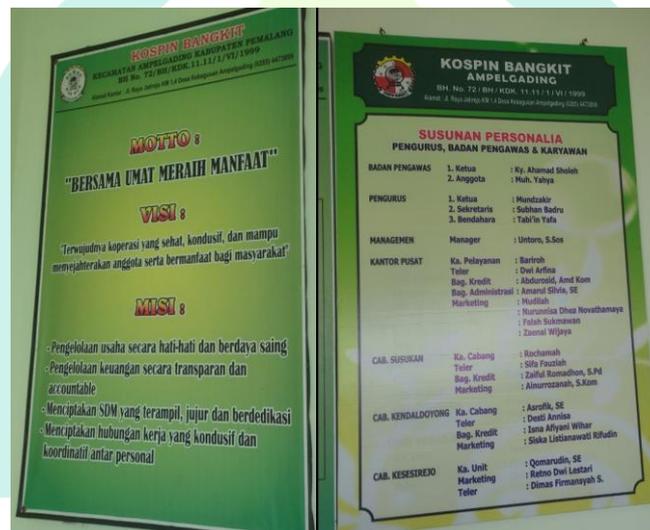
1. . Secara umum, saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam proses pengajuan pembiayaan.
2. Ya, pegawai koperasi cukup amanah. Saat saya mengajukan pembiayaan, mereka menjelaskan dengan rinci tentang akad yang digunakan dan risiko yang mungkin terjadi.
3. Informasi yang diberikan cukup jelas, tetapi ada beberapa hal yang lebih teknis yang menurut saya sebaiknya dijelaskan lebih sederhana agar lebih mudah dipahami.
4. Pelayanan pegawai sangat baik, mereka bersikap profesional dan menghormati setiap nasabah tanpa membedakan status ekonomi.
5. Saya pernah mengalami keterlambatan dalam proses pencairan dana pinjaman. Setelah saya tanyakan, ternyata ada kendala survei, karena katanya banyak yang mengajukan pinjaman.
6. Keluhan saya ditangani dengan baik, meskipun saya berharap koperasi lebih aktif dalam memberikan informasi terkait keterlambatan.
7. Saya puas karena koperasi memberikan solusi dan menjelaskan alasan keterlambatan dengan transparan.
8. Faktor utama yang membuat saya puas adalah akad yang jelas dan tanpa unsur riba, sesuai dengan prinsip syariah. Namun, saya berharap ada peningkatan dalam efisiensi pencairan dana.
9. Saya melihat koperasi ini cukup berusaha untuk menjalankan prinsip ekonomi syariah dengan baik, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan dalam aspek kecepatan layanan

5. Lampiran 5 Dokumentasi

A. Wawancara dengan nasabah Kospin Bangkit

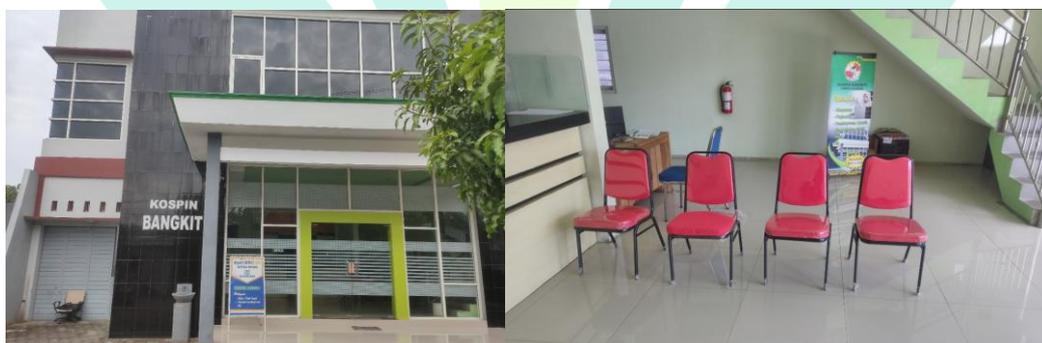


B. Visi, Misi dan Struktur Organisasi Kospin Bangkit



C. Ruang-ruangan Kospin Bangkit

a) Halaman depan dan ruang pelayanan



b) Ruang bagian Kredit dan Marketing Kospin Bangkit



c) Ruang pelayanan dan Aula Kospin Bangkit



d) Ruang Rapat, gudang, Mushola dan Ruang Manajer

