

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PELAYANAN
FRONT OFFICE DI KSPPS BMT EL-FAIRUZ PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah



Oleh:

VEGA ANGELISTA SEPTAVIANA
NIM. 2012115082

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vega Angelista Septaviana

NIM : 2012115082

Judul Tugas Akhir : “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Front Office di KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan”

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri. Kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 28 Februari 2019

Yang menyatakan



Vega Angelista S

NIM.2012115082

NOTA PEMBIMBING

M. Nasrullah, S.E, MSI

Jalan Hasyim Ashari RT 04/02 No.22 Kemplong Wiradesa

Lamp : 2(dua) ekslembar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdri. Vega Angelista Septaviana

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN PEKALONGAN

c.q Ketua Jurusan Perbankan Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah dilakukan penelitian ini dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudari:

Nama : VEGA ANGELISTA SEPTAVIANA

NIM : 2012115082

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Front Office di KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan

Dengan ini mohon agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 28 Februari 2019

Pembimbing



M. Nasrullah, S.E, MSI

NIP.19801128200604 1003





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen, Telp. 085728204134, Fax. (0285) 423418

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudari :

Nama : VEGA ANGELISTA SEPTAVIANA
NIM : 2012115082
Judul : ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PELAYANAN
FRONT OFFICE DI KSPPS BMT EL-FAIRUZ
PEKALONGAN

Telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 12 Maret 2019 dan dinyatakan LULUS serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah.


Dewan Penguji

Penguji I



Hj. Rinda Asytuti, M. Si
NIP. 1977/206 200501 2 002

Penguji II



Alvita Tyas, S.E.M., M. Si
NIP. 19840612 201608 2 102

Pekalongan, 12 Maret 2019
Disahkan oleh Dekan



Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H
NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha	h	ha (dengan tiik di bawah)



خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	Sad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	ka	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof

ي	ya	y	ye
---	----	---	----

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokkal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbanā*

البر dtulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البدیع ditulis *al-badī'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah ditransliterasikan dengan apostrof / ' /.

Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kelapangan, kemudahan dan kelancaran untukku dalam mengerjakan Tugas Akhir ini, sehingga Tugas Akhir telah selesai dan karya ini

kupersembahkan untuk:

Kedua orang tuaku, Bapak Tony Suhartono dan Ibu Endang Anggoro

Kedua kakak perempuanku, Mbak Yushie dan Mbak Dian

Kakak Iparku, Mas Totok

Ponakan tersayang Hoja, Farras, Naia, Sagita dan dek Aldo

Sahabat-sahabatku, Qonita, Isna, Fifiya, Desy dan sahabat yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu



MOTTO

Tidak peduli siapa anda, darimana anda berasal,

apa warna kulit anda, identitas gender,

bicaralah sebagai diri sendiri.

Temukan diri dan suara anda.

Love Yourself, Love Myself.

-BTS-



ABSTRAK

Nama : Vega Angelista Septaviana
Nim : 2012115082
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Judul : “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Front Office di KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan”

Kata kunci : Kepuasan Nasabah, Pelayanan, Front Office

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga keuangan syariah, karena nasabah menilai secara langsung bagaimana pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang semakin baik maka akan menjadikan nasabah bertahan namun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan nasabah maka nasabah tidak akan lagi menggunakan jasa pada lembaga keuangan tersebut.

Rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah terkait implementasi standar pelayanan yang diberikan pada front office dan kepuasan nasabah pada pelayanannya di KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field Research*) yang menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data meliputi : metode observasi, interview, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan metode analisis data berupa metode berfikir deduktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan sudah sangat baik dan sesuai. Aspek kepuasan nasabah pada pelayanan yaitu pada Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*), dari aspek-aspek tersebut front office sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dan nasabah dapat merasa puas. Front office belum pernah mendapatkan komplain dari nasabah. Terkait pada front officenya, front office pada umumnya terdapat *Teller* dan *Customer Service* namun front office yang terdapat pada BMT El-Fairuz belum terdapat *Customer Service* dan BMT tersebut hanya memiliki satu orang *teller*. Terkait hal itu, *teller* tidak kesulitan dalam melayani dan dapat menciptakan pelayanan yang sangat baik.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia dan semoga mendapat syafa'atnya di hari kiamat kelak.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir tentunya tidak akan berjalan dengan baik tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., MH, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. H. Tamamudin, S.E, MM, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Dosen wali
5. Dosen pembimbing
6. Seluruh civitas akademik IAIN Pekalongan, terkhusus Bapak dan Ibu dosen beserta staf jurusan perbankan syariah.
7. Kedua Orang Tua penulis, Bapak Tony Suhartono dan Ibu Endang Anggoro dan kedua kakak perempuan, Mbak Yushie dan Mbak Dian yang

selalu mendoakan dan memberikan semangat serta mendukung penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik dan lancar.

8. Segenap pimpinan, HRD dan karyawan KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan yang telah bersedia memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
9. Dan semua pihak yang turut andil dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan segala partisipasi semua pihak yang tidak sempat tertuang didalam tulisan ini. Semoga memperoleh imbalan yang berlipat dari Allah swt.

Pekalongan, 28 Februari 2019

Penyusun,



Vega Angelista Septaviana





DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Telaah Pustaka	8
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Pembahasan	18



BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah	20
B. Standar Pelayanan	33
C. Front Liner	34

BAB III GAMBARAN UMUM KSPPS BMT EL-FAIRUZ PEKALONGAN

A. Sejarah KSPPS BMT El-Fairuz	41
B. Visi dan Misi KSPPS BMT El-Fairuz	43
C. Tujuan KSPPS BMT El-Fairuz.....	44
D. Struktur Organisasi KSPPS BMT El-Fairuz.....	46
E. Legalitas	47
F. Produk KSPPS BMT El-Fairuz	49
G. Tugas dan Wewenang Teller KSPPS BMT El-Fairuz.....	51

BAB IV PEMBAHASAN

A. Standar Pelayanan pada KSPPS BMT El-Fairuz	56
B. Implementasi Standar Pelayanan Teller KSPPS BMT El-Fairuz	60
C. Analisis Kepuasan Nasabah Pada Front Office	65

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	74
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA	77
----------------------	----

LAMPIRAN.....	81
---------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.2.....	12
Tabel 4.1.....	59
Tabel 4.2.....	69





DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan yang berdasarkan syariah Islam yang menerima dan mendistribusikan dana sosial yang berupa zakat, infaq dan shodaqah yang dipercayakan kepadanya untuk disalurkan kepada yang berhak. BMT bersifat sosial, dimaksudkan untuk menjangkau lapisan masyarakat yang paling bawah. Selain itu, BMT juga bersifat komersial berdasarkan akad perjanjian, simpan pinjam, simpan *mudharabah*, dan penyertaan (*syirkah*) kepada masyarakat untuk kegiatan usaha produktif dengan sistem bagi hasil.¹

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) atau sebelumnya di sebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) terlahir dari Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan entitas keuangan mikro syariah yang unik dan spesifik khas Indonesia. Kiprah KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah) dalam melaksanakan fungsi dan perannya menjalankan peran ganda yaitu sebagai lembaga bisnis (tamwil) dan disisi yang lain melakukan fungsi sosial yakni menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana ZISWAF(Zakat, Infaq, Shadaqah dan Wakaf). Dana ZIS (Zakat, Infaq, dan Sedekah) dalam penghimpunan dan pendayagunaannya dapat dimanfaatkan untuk kepentingan charity, namun demikian sebagian KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam

¹Dokumen KJKS BMT El-Fairuz Pekalongan

Pembiayaan Syariah) menyalurkan dan mendayagunakannya lebih kearah pemberdayaan, khususnya bagi pelaku usaha mikro mustahik. Sementara itu khusus untuk Wakaf Uang, dalam penghimpunan bersifat sosial namun pengelolaan dan pengembangannya harus dalam bentuk “komersial” karena ada amanah wakif (pemberi wakaf) untuk memberikan manfaat hasil wakaf untuk diberikan kepada maukufalaih (penerima manfaat).²

Salah satu KSPPS tersebut adalah BMT El-Fairuz Pekalongan. Pada awalnya Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) ranahnya pada Dinas/Menteri Koperasi kemudian ada aturan main yang melegalkan KJKS itu harus atas ijin OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sedangkan koperasi bukan lembaga keuangan seperti bank, sedangkan OJK(Otoritas Jasa Keuangan) sendiri ranahnya ke bank dan BMT (Baitul Maal wat Tamwil) itu sendiri bersifat koperasi sehingga BMT tersebut tidak ingin ada campur tangan dari OJK(Otoritas Jasa Keuangan), oleh karena itu BMT El-Fairuz merubahnya dari KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) ke KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah). Pada KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah) ranahnya langsung ke koperasi, sedangkan KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) masuknya ke OJK(Otoritas Jasa Keuangan). Alasan BMT (Baitul Maal wat Tamwil) tidak ingin ada campur tangan dari OJK(Otoritas Jasa Keuangan) karena dalam OJK(Otoritas Jasa Keuangan) keseluruhan kegiatan dirinci secara

²www.pembiayaansyariahkukm.info (diakses pada 9 November 2018 pukul 19.00 WIB)

detail terkait laporan, terkait penilaian, terkait pajak, dan lain sebagainya, semua itu akan masuk kedalam OJK (Otoritas Jasa Keuangan) langsung. Sedangkan dalam koperasi sifatnya laporan ke dinas terkait real dari laporan BMT (Baitul Maal wat Tamwil) tersebut akan dilaporkan kemudian akan muncul tingkat kesehatan, dan itu sudah cukup.³ Salah satu komponen pelayanan adalah *Front Office*. *Frontliner/Front Office* adalah bagian-bagian organisasi dimana karyawan secara langsung melayani nasabah.⁴ Dan *Front Office* merupakan komponen pelayanan yang paling utama dalam sebuah lembaga keuangan, *Front Office* menentukan apakah pelayanan di lembaga keuangan tersebut bagus atau tidak, memuaskan atau tidak untuk nasabah-nasabahnya.

Pada BMT El-Fairuz sendiri saat ini pada bagian front officenya hanya ada 1 bagian yang dapat melayani nasabah yaitu *Teller*. Sedangkan dalam teori, front office pada suatu BMT (Baitul Maal wat Tamwil) memiliki 2 bagian yang dapat melayani nasabah yaitu *CSO (Customer Service Officer)* dan *Teller*. *Teller* pada BMT tersebut memiliki 2 peran sekaligus yaitu berperan sebagai *Teller* dan juga berperan sebagai *CSO (Customer Service Officer)*. Maka *Teller* pada BMT (Baitul Maal wat Tamwil) tersebut harus bisa menguasai dan memahami semua produk-produk dan jasa yang terdapat pada BMT (Baitul Maal wat Tamwil) agar bisa menjelaskan pada nasabah dengan baik.

³ Wawancara dengan HRD BMT El-Fairuz Pekalongan Bapak Mu'min Al Gani pada tanggal 26 September 2018

⁴Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Cet. Ke-7 (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hal.47

Kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan konsumen. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh konsumen maka dilakukan penelitian konsumen. Hal itu dilakukan agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan kepada konsumen dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Agar dapat memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan.⁵ Sejauh ini komplain nasabah terkait dengan pelayanan dikantor belum ada, komplain yang sering terjadi pada BMT (Baitul Maal wat Tamwil) tersebut mengenai pelayanan pada jemput bolanya karena keterlambatan waktu pihak BMT untuk datang ke nasabah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶ Program peningkatan pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan

⁵Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* (Jakarta: PT Indeks, 2011), hal.1-4

⁶Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), hal. 21

pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan.⁷

Berikut data-data jumlah nasabah pada BMT El-Fairuz selama 3 tahun terakhir dihitung dari tahun 2015 sampai 2017, dilihat dari data tersebut jumlah nasabah pada BMT El-Fairuz semakin meningkat pada setiap tahunnya.

Tabel 1.1

Tabel Jumlah Nasabah BMT El-Fairuz Pekalongan

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	3.171 nasabah
2016	3.853 nasabah
2017	4.492 nasabah

Sumber: Data BMT El-Fairuz Pekalongan

Berdasarkan data tabel diatas, peningkatan nasabah pada BMT El-Fairuz mempengaruhi beberapa faktor yaitu faktor karena pelayanan nasabah yang semakin baik maka nasabah menjadi meningkat pada setiap tahunnya. Kemudian ada juga faktor dari target marketing simpanan dan pembiayaan yang diharuskan untuk menambah account anggota baru pada setiap bulannya. Namun, dalam peningkatan nasabah pada setiap tahun tersebut, apakah terdapat nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pada BMT El-Fairuz.

Salah satu lembaga keuangan syariah tersebut adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) El-Fairuz yang berdiri pada 12 November 2008 di Kota Pekalongan yang terletak di Jalan Hos Cokroaminoto No. 68 Landungsari Pekalongan.

⁷Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015), hal.50

Berdasarkan uraian yang penulis paparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PELAYANAN FRONT OFFICE DI KSPPS BMT EL-FAIRUZ PEKALONGAN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka ada permasalahan yang harus dikaji dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan Front Office dan implementasinya di KSPPS BMT EL-FAIRUZ PEKALONGAN?
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Front Office di KSPPS BMT EL-FAIRUZ PEKALONGAN?

C. Tujuan Penelitian

1. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut:
 - a. Untuk mengetahui standar pelayanan Front Office dan implementasinya di KSPPS BMT EL-FAIRUZ PEKALONGAN.
 - b. Untuk mengetahui Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Front Office di KSPPS BMT EL-FAIRUZ PEKALONGAN.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi semua pihak, antara lain :

1. Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi DIII Perbankan Syari'ah.
- b. Sebagai sarana untuk menambah wawasan pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.
- c. Untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan nasabah pada pelayanan di BMT El-Fairuz Pekalongan.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan melengkapi referensi karya ilmiah yang dijadikan sebagai sumber informasi bagi peneliti selanjutnya, dan juga untuk meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan pada BMT El-Fairuz Pekalongan.

3. Bagi BMT

Sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada pelayanannya.

4. Bagi IAIN Pekalongan

- a. Penelitian ini dapat digunakan untuk tambahan koleksi Tugas Akhir yang ada di perpustakaan.

- b. Peneliti ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi baik untuk mahasiswa ataupun dosen dalam pengaplikasian perkuliahan.

E. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka merupakan bagian dari dalam suatu penelitian yang berfungsi untuk menjelaskan kedudukan atau posisi penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti diantara penelitian-penelitian yang sudah ada mengenai objek yang sama. Agar pembaca lebih jelas dalam memahami tentang penelitian yang akan dilakukan ini, penulis memberikan beberapa inti pokok penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dengan tema yang sama. Dengan demikian, penelitian yang dilakukan merupakan kajian atau perkembangan dari penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan.

Diantaranya:

Pertama, dalam Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Batang Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Berencana” oleh Titis Sani Merdeka. Dalam tugas akhir ini dijelaskan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Batang bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Batang bila dilihat dari lima dimensi pelayanan tangibles (bukti langsung), reliability

(kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Tujuan penelitian pada tugas akhir ini untuk mengetahui kualitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Batang dan untuk mengetahui strategi Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Batang dalam meningkatkan kepuasan nasabah produk Tabungan Berencana.⁸

Kedua, dalam Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Teller di Bank Tabungan Negara Cabang Pekalongan” oleh Arinta Laily Suci Nugraeni. Dalam tugas akhir ini menjelaskan bahwa pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dalam persaingan global saat ini, pelayanan adalah hal yang mutlak dan bagaimana menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun loyalitas, karena loyalitas berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan bisa mempengaruhi emosi dari pelanggan tersebut. Dalam menarik nasabah Bank Tabungan Negara cabang Pekalongan melakukan berbagai cara diantaranya melalui pelayanan seorang teller, kinerja Bank Tabungan Negara Cabang Pekalongan terhadap atribut pelayanan teller yang menentukan kepuasan nasabah sudah baik. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan teller pada Bank Tabungan Negara Cabang Pekalongan dapat dilihat dari nilai Customer Satisfaction Index sebesar 77,83%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI yaitu antar 0,66-0,80 yang berarti

⁸Titis Sani Merdeka, “Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Batang Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Berencana.” *Tugas Akhir* (Pekalongan, STAIN Pekalongan, 2014), TA tidak diterbitkan.

bahwa nasabah merasa puas atas kinerja teller di BTN Cabang Pekalongan.⁹

Ketiga, dalam Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan, Kualitas Nasabah, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kradenan” oleh Ozi Maulana. Dalam tugas akhir ini menjelaskan bahwa persaingan di industri penyedia jasa keuangan sangat ketat. Terdapat beberapa faktor agar nasabah loyal pada perusahaan penyedia jasa keuangan. Pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.¹⁰

Keempat, dalam Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di KJKS BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan” oleh Dini Saputri. Dalam tugas akhir ini menjelaskan bahwa kualitas dan kepuasan sangat berkaitan erat, kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Analisis data yang diperoleh adalah bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan analisis regresi linear sederhana diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel pelayanan (X) adalah sebesar 0,79 atau bernilai positif,

⁹Arinta Laily Suci Nugraeni, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Teller di Bank Tabungan Negara Cabang Pekalongan.” *Tugas Akhir* (Pekalongan, STAIN Pekalongan, 2016), TA tidak diterbitkan.

¹⁰Ozi Maulana, “Analisis Pengaruh Pelayanan, Kualitas Nasabah, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kradenan.” *Skripsi* (Pekalongan, STAIN Pekalongan, 2016), Skripsi tidak diterbitkan.

sehingga dapat dikatakan bahwa X berpengaruh positif terhadap Y. Hal ini mengidentifikasi bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabahnya akan membuat kepuasan nasabah terhadap BMT akan semakin tinggi.¹¹

Kelima, dalam Tugas Akhir yang berjudul “Kepuasan Nasabah di Lihat Dari Produk dan Kualitas Pelayanan di KJKS BMT An-Najah Wiradesa” oleh Tadzkiroh. Dalam tugas akhir ini menjelaskan bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa 72% nasabah KJKS BMT An-Najah merasa puas terhadap produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KJKS BMT An-Najah kepada nasabahnya. Strategi yang dilakukan pihak KJKS BMT An-Najah untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan melakukan jemput bola, memberikan pelayanan yang baik, memberikan sovenir sesuai dengan harapan nasabah dan melakukan pendekatan personal.¹²

¹¹Dini Saputri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di KJKS BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan” *Tugas Akhir* (Pekalongan, STAIN Pekalongan, 2016), TA tidak diterbitkan.

¹²Tadzkiroh, “Kepuasan Nasabah di Lihat Dari Produk dan Kualitas Pelayanan di KJKS BMT An-Najah Wiradesa” *Tugas Akhir* (Pekalongan, STAIN Pekalongan, 2016), TA tidak diterbitkan.

Tabel 1.2

**Persamaan dan Perbedaan Penelitian ini dengan
Penelitian Terdahulu**

NO	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Titis Sani Merdeka, “Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Batang Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Berencana”, 2014.	Menganalisis mengenai Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.	Penempatan penelitian dan produk. Pada Tugas akhir terdahulu menggunakan produk Tabungan Berencana, sedangkan Tugas akhir penulis tidak menggunakan produk.
2.	Arinta Laily Suci Nugraeni, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Teller di Bank Tabungan Negara Cabang Pekalongan”, 2016.	Menganalisis mengenai Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan.	Pada bagian front liner. Tugas akhir terdahulu fokus pada pelayanan Teller, sedangkan pada Tugas akhir penulis pada pelayanan Front Liner.
3.	Ozi Maulana, “Analisis Pengaruh Pelayanan, Kualitas Nasabah, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS	Menganalisis Mengenai Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.	Fokus pada analisis Pengaruh Pelayanan, Kualitas Nasabah, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah,

	SM NU Pekalongan Cabang Kradenan”, 2016		sedangkan Tugas Akhir penulis fokus pada analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Front Office di KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan.
4.	Dini Saputri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di KJKS BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan”, 2016.	Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.	Pada Penempatan Penelitian.
5.	Tadzkiroh, “Kepuasan Nasabah di Lihat Dari Produk dan Kualitas Pelayanan di KJKS BMT An-Najah Wiradesa”, 2016.	Kepuasan Nasabah.	Pada Tugas akhir terdahulu menjelaskan Kepuasan Nasabah Dilihat dari Produk dan Kualitas Pelayanan, sedangkan pada Tugas akhir penulis menjelaskan Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan.

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2019.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.¹³ Ialah peneliti mengamati, mencatat dan mengumpulkan data dan informasi tentang bagaimana penerapan pelayanan front office terhadap kepuasan nasabah pada BMT El-Fairuz Pekalongan.

b. Pendekatan penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya.¹⁴ Yakni pendekatan dengan menganalisa data-data dalam bentuk kata-kata atau kalimat yang dipisah sesuai dengan kategori yang ada. Tujuannya untuk memperoleh keterangan yang lebih jelas dan terperinci.

¹³Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal.26

¹⁴Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ..., hal. 6

2. Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di KSPPS BMT El-Fairuz di Jalan Hos Cokroaminoto no. 68 Landungsari Pekalongan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2018.

3. Sumber Data

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama atau subyek penelitian melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa interview, observasi, wawancara, maupun instrumen lainnya.¹⁵ bersama Bapak Mu'min Al-Gani, A.Md selaku HRD, nasabah dan bagian-bagian Front Officeny.

b. Sumber data sekunder

Sumber data yang secara tidak langsung berkaitan dengan penelitian ini.¹⁶ Dalam penelitian ini sumber data sekunder meliputi berbagai referensi, antara lain:

- 1) Buku-buku
- 2) Karya Ilmiah
- 3) Internet
- 4) Job Description dari pihak BMT El-Fairuz Pekalongan

¹⁵ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1999), hal. 36

¹⁶ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, ..., hal. 2

4. Metode pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang diperlukan maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi (pengamatan)

Merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan.¹⁷ Pada BMT tersebut terlihat front office yang dimana didalam standar pelayanan front office sendiri terbagi menjadi 2 bagian yaitu bagian teller dan CSO. Namun terlihat pada BMT tersebut hanya ada bagian teller saja dan bagian CSO belum ada. Maka dari itu, teller juga berperan sebagai CSO dan harus dapat menguasai semuanya. BMT memiliki ruangan yang bersih dan rapi, namun pada BMT tersebut belum ada kotak saran untuk penilaian nasabah.

b. Wawancara (interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan wawancara pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan.¹⁸ Peneliti melakukan wawancara langsung dengan nasabah, front office dan HRD dengan cara peneliti merekam jawaban-jawaban dari nasabah, front office dan HRD tersebut.

¹⁷M. Djunaidi Ghony & Fauzan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-ruzz Media, 2012), hal. 165

¹⁸Dr.Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 89

c. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia.¹⁹ Peneliti mendapatkan dokumentasi dengan melihat serta mencatat suatu laporan yang didapat dari buku-buku, penelitian terdahulu, dan internet.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun orang lain.²⁰ Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk memaparkan dan menganalisis terhadap rumusan masalah tentang kepuasan nasabah pada pelayanan front office pada BMT EL-Fairuz Pekalongan. Pada analisis data ini penulis menggunakan metode berfikir deduktif yakni metode berfikir yang menerapkan hal-hal yang umum terlebih dahulu untuk seterusnya dihubungkan dalam bagian-bagiannya yang khusus.

6. Teknis Pengecekan Data

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi digunakan untuk memperkuat data dan untuk

¹⁹Dr.Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, ..., hal.92

²⁰Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal.335

membuat peneliti yakin terhadap kebenaran dan kelengkapan data. Triangulasi sendiri menggunakan dua atau lebih informan yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dari kasus yang diteliti. Sehingga mengecek keautentikan dapat dilihat tidak hanya pada salah satu sumber saja, namun dari beberapa sumber. Dengan beberapa sumber tersebut maka data yang diperoleh bisa saling mengecek antara data sumber satu dengan data sumber yang lainnya. Sumber pada triangulasi data yang peneliti gunakan yakni pada nasabah, front office dan HRD.

Selain menggunakan Triangulasi sumber, penulis juga menggunakan teknik triangulasi metode yaitu untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data.²¹ Apakah informasi yang didapat dengan wawancara sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika wawancara. Tujuannya untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas tentang tugas proposal ini, maka penulis menyusunnya dalam lima bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

²¹M. Burhan. Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011), Hlm. 265.

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini memaparkan tentang pengertian kepuasan nasabah, standar pelayanan, etiket pelayanan nasabah, unsur-unsur pelayanan prima, front office beserta tugas-tugas dan wewenangnya, customer service

BAB III : Gambaran Umum Kspps Bmt El-Fairuz Pekalongan

Berisi tentang sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan wewenang karyawan dan produk-produk yang terdapat di BMT El-Fairuz Pekalongan.

BAB IV : Analisis Data

Dalam bab ini membahas penjabaran dari hasil pengumpulan data dan analisa mengenai hasil penelitian. Penulis akan menganalisis Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Front Office di BMT El-Fairuz Pekalongan.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan penutup yang mencakup kesimpulan dari pembahasan, saran-saran serta kata penutup sebagai akhir dari pembahasan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat penulis ambil dari hasil penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan pada KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan

Kriteria untuk membentuk standar pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT EL FAIRUZ seperti faktor manusia yang bersangkutan memberikan pelayanan tersebut dan faktor tersedianya sarana dan prasarana.

2. Implementasi Standar Pelayanan pada *Teller* BMT El-Fairuz Pekalongan

Pada implementasinya, *Teller* BMT El-Fairuz Pekalongan sudah bekerja selama 2 tahun. *Teller* memiliki sikap yang baik dalam melayani sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan pada BMT El-Fairuz Pekalongan, *Teller* belum pernah mendapatkan keluhan/komplain dari nasabah terkait pelayanan yang diberikannya. Pada front office BMT El-Fairuz belum ada CSO/Customer Service, namun itu tidak menjadi hambatan untuk *teller* dalam melayani nasabah-nasabahnya. *Teller* pada BMT El-Fairuz hanya ada 1 orang, maka *teller* harus dapat menguasai semua tugas-tugas pada pelayanan

front office dan *teller* melayani nasabah 10-50 nasabah pada setiap harinya.

3. Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Front Office yang diberikan oleh KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan

- a. Kehandalan (*Reliability*) : pelayanan yang diberikan oleh front office sudah bagus dan baik, *teller* mampu memberikan pelayanan yang layak dan sesuai kepada nasabah sehingga nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) : kecepatan dan kejelasan dalam menyampaikan informasi sudah baik, front office memiliki kecepatan dalam bertransaksi dan memiliki kemampuan menjelaskan informasi-informasi kepada nasabah sehingga nasabah mudah paham dengan penjelasan yang diberikan tersebut. Nasabah sangat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga nasabah tidak pernah mengalami keluhan/komplain, *tellerpun* belum pernah mengalami keluhan/komplai dari nasabah.
- c. Jaminan (*Assurance*) : keamanan bertransaksi pada BMT El-Fairuz dinilai aman oleh nasabah dan karyawannya terutama pada front office/*tellernya* memiliki etika berkomunikasi yang baik, sopan dan ramah.
- d. Empati (*Emphaty*) : perilaku yang tercermin pada front office sudah bagus dan baik, *teller* bersikap ramah, sopan dan menghargai terhadap nasabahnya.



B. Saran

1. Front office selalu menjaga sikap pelayanan yang baik, sehingga nasabah akan selalu merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Adanya kotak saran, untuk menilai kepuasan nasabah lebih jelas lagi.
3. Menambah tenaga kerja untuk Customer Service.
4. Adanya SOP untuk bagian front officenya.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Azwar, Saifudin, 1999, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Bungin, M. Burhan, 2011, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Daryanto; Ismanto Setyabudi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ghony, M. Djunaidi & Fauzan, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta: Ar-ruzz Media.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2008, *Dasar-dasar Perbankan*, Cet. Ke-7, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- J.Moleong, Lexy, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif* , Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.



Kirom, Bahrul, 2015, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Kogan, 1997, *Mengelola Sumber Daya Manusia dan Hubungan Karyawan*, Terj. Yulia Sri Haryani, Jakarta: Gramedia.

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran (Jilid Dua)*, Jakarta: PT. Prenhallindo.

Nangoi, Ronald, 1988, *Menentukan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan*, Jakarta: CV. Rajawali.

Ratnasari, Ririn Tri & Mastuti H.Aksa, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono, 2015, *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tanzeh, Ahmad, 2011, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras.

Tim perbankan syariah C, 2017, *Etika Perbankan Syariah*, Pekalongan: IAIN Pekalongan.

Wijaya, Tony, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Jakarta: PT Indeks.

TUGAS AKHIR

Arinta Laily Suci Nugraeni, 2016, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Teller di Bank Tabungan Negara Cabang Pekalongan”, Pekalongan: perpustakaan STAIN Pekalongan.

Dini Saputri, 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di KJKS BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan”, Pekalongan: perpustakaan STAIN Pekalongan.

Ozi Maulana, 2016, “Analisis Pengaruh Pelayanan, Kualitas Nasabah, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kradenan”, Pekalongan: perpustakaan STAIN Pekalongan.

Tadzkiroh, 2016 , “Kepuasan Nasabah di Lihat Dari Produk dan Kualitas Pelayanan di KJKS BMT An-Najah Wiradesa”, Pekalongan: perpustakaan STAIN Pekalongan.

Titis Sani Merdeka, 2014, “Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Batang Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Berencana”, Pekalongan: perpustakaan STAIN Pekalongan.

WAWANCARA

Wawancara dengan HRD BMT El-Fairuz Pekalongan Bapak Mu'min Al Gani

Wawancara dengan teller BMT El-Fairuz Pekalongan Ibu Imamah Afiatunnisa'



Wawancara dengan nasabah BMT El-Fairuz Pekalongan Ibu Mariyati

Wawancara dengan nasabah BMT El-Fairuz Pekalongan Ibu Danimah

Wawancara dengan nasabah BMT El-Fairuz Pekalongan Ibu Nining

Wawancara dengan nasabah BMT El-Fairuz Pekalongan Bapak Munir

Wawancara dengan nasabah BMT El-fairuz Pekalongan Ibu Tety

Wawancara dengan nasabah BMT El-Fairuz Pekalongan Bapak Haris

Wawancara dengan nasabah BMT El-Fairuz Pekalongan Ibu Dian

Wawancara dengan nasabah BMT El-Fairuz Pekalongan Ibu Nur

Wawancara dengan nasabah BMT El-Fairuz Pekalongan Ibu Endang

SUMBER LAIN

Dokumen KJKS BMT El-Fairuz Pekalongan

www.pembiayaansyariahkukm.info diakses pada 9 November 2018 pukul 19.00

WIB

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SKIM SIMPANAN PEMBIAYAAN

SKIM SIMPANAN

1. TAMARA (Simpanan Mandiri Sejahtera)
2. TADIKA (Simpanan Pendidikan Anak)
3. TADURI (Simpanan Idul Fitri)
4. TAHAJJUD (Simpanan Haji Terwujud)
5. TAJAKA (Simpanan Berjangka)
6. SI QUR'FA (Simpanan Qur-ban Fairuz)

SKIM PEMBIAYAAN

1. MUDHOROBAN (Pembiayaan Modal Kerja Berbagi Hasil)
2. MUSYAROKAH (Konsi Modal antara BMT & Nasabah dengan sistem Bagi Hasil)
3. MURABAHAH (Akad Jual Beli untuk kebutuhan Usaha & Rumah Tangga)
4. AL IJAROH (Pembiayaan Akad Sewa dalam waktu tertentu)
5. IJAROH MUMTAHIA BIT TAMLIK (IMBT)
(Pembiayaan Akad Sewa diikuti dengan Pemindahan Barang itu sendiri kepada Penyewa)

KJKS BMT el-Fairuz Pekalongan bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekalongan

SYARAT PENGAJUAN PEMBIAYAAN :

1. Fotocopy KTP (Suami / Istri)	2 Lembar	5. Fotocopy Jaminan	
2. Fotocopy Kartu Keluarga	1 Lembar	* Sertifikat	2 Lembar
3. Fotocopy Surat Nikah	1 Lembar	* BPKB + STNK	2 Lembar
4. Bukti Pembayaran Listrik	1 Lembar		

**JIKA PELAYANAN TERBAIK ADALAH IMPIAN ANDA
KJKS EL-FAIRUZ PILIHANNYA !!!**

Simpanan / Tabungan Berjangka (TAJAKA)

Mubadzir kalau punya Uang tapi hanya di simpan dirumah saja.
Bingung mau nyimpan uang anda di mana ???????

7 Keuntungan dari Tajaka :

- Sistem Syari'ah
- Uang Aman
- Amanah
- Administrasi NOL
- Bagi Hasil Besar
- Bagi Hasil Dapat diambil setiap bulan
- InsyaALLAH Berkah.....



INVESTASI
Syariah



**Simpanan Berjangka Itu Tidak Hanya 12 Bulan,
Tetapi Ada 6 Bulan dan 3 Bulan LHO**

**Ayo segera datang ke BMT El Fairuz Pekalongan,
Jl. HOS Cokroaminoto No.68 Landungsari Pekalongan Timur
Kota Pekalongan 51129 (Depan Kelurahan Landungsari)**

Phone : (0285) 437 440
HP : 085 713 885 091
Marketing :



KOPERASI SIMPANA PELAJAR DAN PEMBINAAN ISLAM
bmt el-fairuz VALIDASI : Tanggal : _____

Jenis Simpanan TAMARA TADIKA TADURI TAHAJUD
 SIQURFA S. POKOK S. WAJIB TAJAKA _____ Bn

Harap diterima untuk :
Nomor Rekening _____
Nama Pemilik _____

Jumlah Rp. _____
Terbilang _____

NON TUNAI			
No. Cek/BG/TT	Tanggal	Nama Bank / Cabang	Nominal
JUMLAH			

Saldo Akhir Menjadi	Kasir	Pemeriksa
Rp. _____		

Tanda Tangan Penyetor _____

SLIP SETORAN

KOPERASI SIMPANA PELAJAR DAN PEMBINAAN ISLAM
bmt el-fairuz VALIDASI : Tanggal : _____

Jenis Setoran
 Angsuran Pokok Rp. _____
 Basal / Margin Rp. _____
 Administrasi Rp. _____
 ZIS / IKS Rp. _____
 TAWAF Rp. _____

Jumlah Rp. _____
Terbilang _____

Keterangan
- Total Angsuran Rp. _____
- Sisa Pembayaran Rp. _____

Nama Pemilik _____
No. Rekening _____
Jenis Pembayaran Yang dibayar ke _____
Angsuran ke _____

Penyetor	Kasir	Pemeriksa

Tanda Tangan Penyetor _____

ANGSURAN PEMBIAYAAN

bmt el-fairuz VALIDASI : Tanggal : _____

Jenis Simpanan TAMARA TADIKA TADURI SIQURFA TAHAJUD TAJAKA _____ Bn
Tenggak 3 bn 6 bn 12 bn

Harap dibayar untuk :
Nomor Rekening _____
Nama Pemilik _____

Jumlah Rp. _____
Terbilang _____

Saldo Akhir Menjadi	Kasir	Pemeriksa
Rp. _____		

Tanda Tangan Penarik _____

SLIP PENARIKAN

SURAT KUASA

Bismillahirohmanirrahman,
Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama _____
Membuat kuasa kepada _____
Nama _____
No. Kartu Identitas _____

Untuk menarik uang tunai dari rekening saya/kami sejumlah yang tertera di bawah ini

Penerima Kuasa _____ Pemilik Rekening _____

Tanda tangan _____ Tanda tangan _____

Tanda tangan _____

Jumlah yang telah menarik dengan benar

Tanda tangan

Firma atau Stempel yang sah sebagai bukti dan Pemilik Rekening
membuatkan KOPERASI SIMPANA PELAJAR DAN PEMBINAAN ISLAM yang terdapat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Vega Angelista Septaviana
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 6 September 1997
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jalan Kusuma Bangsa Kandang Panjang gang 2a
No.23 Pekalongan Utara Kota Pekalongan

DATA PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN Poncol 02 Pekalongan
SMP : SMP Islam Pekalongan
SMA : SMA Muhammadiyah 01 Pekalongan
Perguruan Tinggi : IAIN Pekalongan jurusan D3 Perbankan Syariah



Koperasi Simpan Pinjam & Pembiayaan Syariah
bmt el-Fairuz Pekalongan
Badan Hukum : 158/BH/IV.18/XII/2009

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MU'MIN AL GANI, A. Md
Jabatan : PERSONALIA KSPPS BMT EL FAIRUZ Pekalongan
Alamat : Jl. Hos Cokroaminoto No. 68 Noyontaansari Pekalongan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Vega Angelista Septaviana
NIM : 2012115082
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan

Dalam hal ini telah selesai melakukan kegiatan riset wawancara pada pengelola dan nasabah KSPPS BMT EL FAIRUZ, untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Tugas Akhir yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PELAYANAN FRONT OFFICE (Studi Kasus pada KSPPS BMT EL FAIRUZ Pekalongan)".
Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan, 26 Februari 2019
KSPPS BMT EL FAIRUZ
Kota Pekalongan

KSPPS
bmt el-Fairuz

Mu'min Al Gani, A. Md
Personalia



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PEKALONGAN

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 | Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.iain-pekalongan.ac.id | Email : perpustakaan@iain-pekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : VEGA ANGELISTA SEPTAVIANA

NIM : 2012115082

Fakultas / Jurusan : D3 PERBANKAN SYARIAH

E-mail address : vegaangelista@gmail.com

no. Telepon : 085-600-029-530

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

Yang berjudul: ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PELAYANAN FRONT OFFICE DI KSPPS BMT EL-FAIRUZ PEKALONGAN

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 9 April 2019



VEGA ANGELISTA S

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd

