

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA KSPPS BMT MATRA PEKALONGAN

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh:

MOH. BAGUS ARDIANSYAH
NIM. 2012115039

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2018**

DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh Bagus Ardiansyah

NIM : 2012115039

Jurusan : DIII Perbankan Syariah

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul "IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA KSPPS BMT MATRA PEKALONGAN" merupakan hasil karya ilmiah yang dibuat oleh penulis sendiri, kecuali referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 19 November 2018

Yang menyatakan,



Moh. Bagus Ardiansyah
NIM: 2012115039

NOTA PEMBIMBING

Siti Aminah Chaniago M.Si
Jl. Pemuda No. 101 Kalisalakasri
Kauman, Kec. Batang, Kab. Batang.

Lampiran : 4 (Empat) eksemplar
Halaman : **Naskah Tugas Akhir**
Sdr. Moh. Bagus Ardiansyah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c/q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah
di –
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah tugas akhir saudara:

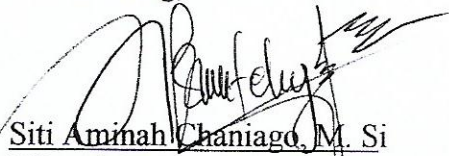
: **Moh. Bagus Ardiansyah**
: **2012115039**
: **Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada KSPPS BMT Matra Pekalongan**

Dengan ini saya mohon agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 10 November 2018
Pembimbing,



Siti Aminah Chaniago, M. Si
NIP. 19680907 200604 2001

PENGESAHAN

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


Nama : **MOH. BAGUS ARDIANSYAH**
NIM : **2012115039**
Judul : **IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA KSPPS BMT MATRA PEKALONGAN**

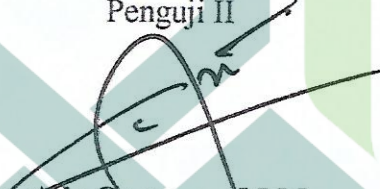
Telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 11 Desember 2018 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

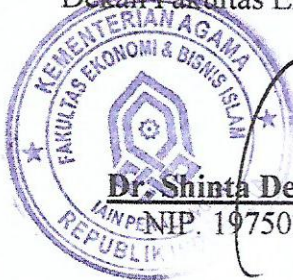

Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H
NIP. 19750220 199903 2 001



Ade Gunawan M.M
NIP. 19810425 201503 1 002

Pekalongan, 27 Desember 2018

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




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

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku 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 sistem 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.

Di bawah 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	Sas	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je



ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (diatas)
غ	gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	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	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرآة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

4. Syaddad (*tasyid, geminasi*)

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

Contoh :

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis al-birr

5. Kata sandang (artikel)

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

Contoh :

القمر ditulis *al-qamar*

البيدع ditulis *al-badi'*

اجلال 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 itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh :



امرت

ditulis

umirtu

شيء

ditulis

syai'un



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah menuntun, memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran dan kemudahan dalam salah satu perjuangan hidup ini. Semoga apa yang telah dilalui senantiasa memberikan manfaat bagi semuanya. Tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Ibu Ta'isah yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus serta yang selalu mendo'akan dalam setiap langkah. Terimakasih atas kesabaran, pengorbanan, dukungan dan semua yang telah beliau berikan kepada saya demi tercapainya apa yang diharapkan.
2. Semua keluarga dari Simbah Rohani, yang selalu mendo'akan dan mengirim Al-Fatihah yang tiada henti kepada saya.
3. Ibu Siti Aminah Chaniago M. Si. yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi kepada saya.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang senantiasa memberikan ilmunya.
5. BMT Matra Pekalongan yang telah mengizinkan saya melaksanakan penelitian Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman saya kelas PBS A yang selalu memberikan semangat kepada saya. Serta tim Sahabat Dunia Akhirat (SDA).
7. Seluruh pengurus HMJ Perbankan Syariah IAIN Pekalongan yang telah memberikan banyak hal yang tak saya dapatkan selama masa perkuliahan.
8. Semua teman-teman DIII Perbankan Syariah angkatan 2015 yang saling memberikan dukungan dalam menggapai apa yang diharapkan.
9. Gerai Dinar Squad yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat motivasi selama saya mengerjakan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh pihak yang berkontribusi dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.



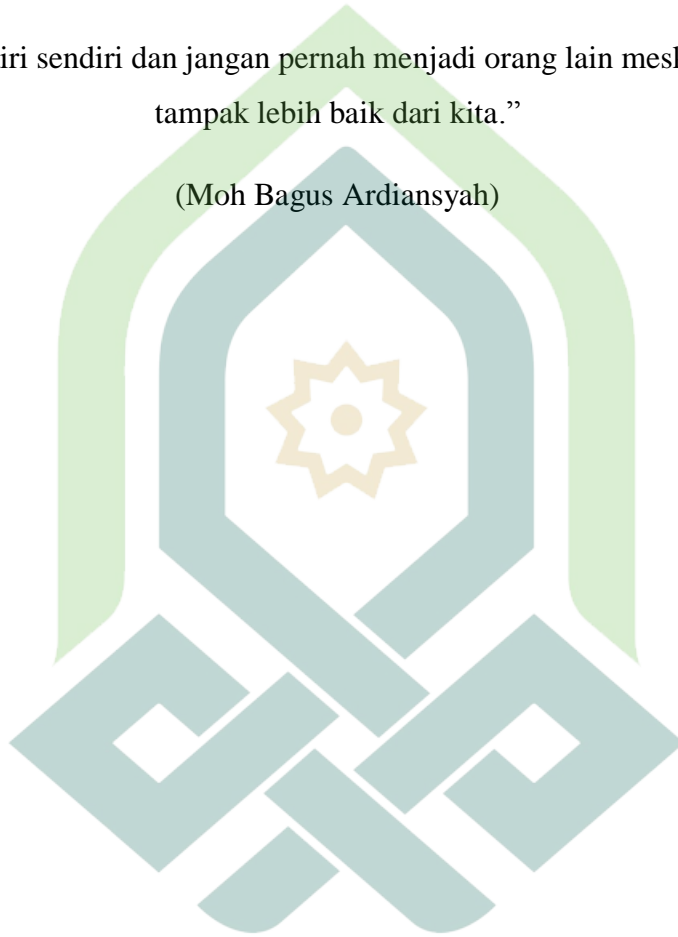
MOTTO

“...sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri...”

(QS. Ar-Ra'd : 11)

“Selalu jadi diri sendiri dan jangan pernah menjadi orang lain meskipun mereka tampak lebih baik dari kita.”

(Moh Bagus Ardiansyah)



ABSTRAK

Nama : Moh. Bagus Ardiansyah

Nim : 2012115039

Judul : Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada KSPPS BMT Matra Pekalongan

Sebagai lembaga keuangan mikro yang ternama di pekalongan, BMT Matra ingin selalu menjaga eksistensinya dengan senantiasa memberikan *service excellence* kepada nasabahnya. Dengan menjaga pelayanan diharapkan nasabah menjadi puas dan loyal. Agar *service excellence* dapat terlaksana, maka harus ada pelaku yang dapat menyampaikan pelayanan prima yang menjadi tugas utama. Pelaku yang dimaksud adalah *customer service*. BMT Matra tentunya mempunyai standar pelayanan prima yang harus diterapkan oleh *customer service*. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada BMT Matra Pekalongan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan datanya menggunakan metode wawancara (*interview*), observasi dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang penulis gunakan yaitu metode deskriptif.

Hasil penelitian Tugas Akhir ini menunjukkan bahwa *customer service* mampu mengimplementasikan standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh BMT Matra kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellence*). Tanggjawab *customer service* dilaksanakan dengan baik, tindakan yang dilakukan *customer service* BMT Matra Pekalongan hamper memenuhi standar yang ada, perhatian kepada nasabah secara penuh, berpenampilan rapih dan sederhana, sikap yang ditunjukkan ramah dan tidak kaku, mempunyai kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah dan mampu memuaskan serta menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada BMT Matra Pekalongan.

Kata Kunci: *Service Excellence*, *Customer Service*, KSPPS BMT Matra Pekalongan.

KATA PEGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada KSPPS BMT Matra Pekalongan”. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang memberikan Syafaatnya di akhirat serta dunia ini.

Dengan bekal keikhlasan dan berniat ketulusan serta modal tanggungjawab, alhamdulillah Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Dalam pengetahuan dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih terhadap:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan DIII Perbankan Syariah.
4. Ibu Rinda Asytuti M. Si. yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Ibu Siti Aminah Chaniago, M. Si. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan masukan dan arahan hingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang telah bersedia memberikan ilmunya yang sangat berharga kepada saya selama perkuliahan.
7. Bapak Mustain, S.E dan KSPPS BMT Matra Pekalongan yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.



8. Ibu Ta'isah yang tiada henti memberikan motivasi sekaligus do'a demi terselesainya Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman DIII Perbankan Syariah IAIN Pekalongan angkatan 2015. Terimakasih atas 3 tahun kebersamaanya.
10. Pengurus HMJ Perbankan Syariah IAIN Pekalongan yang telah memberikan banyak hal yang tak saya dapatkan selama masa perkuliahan.
11. Seluruh pihak yang berkontribusi dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap semoga naskah Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah keilmuan bagi para pembaca. Aamiin.

Pekalongan, 19 November 2018

Penulis

DAFTAR ISI

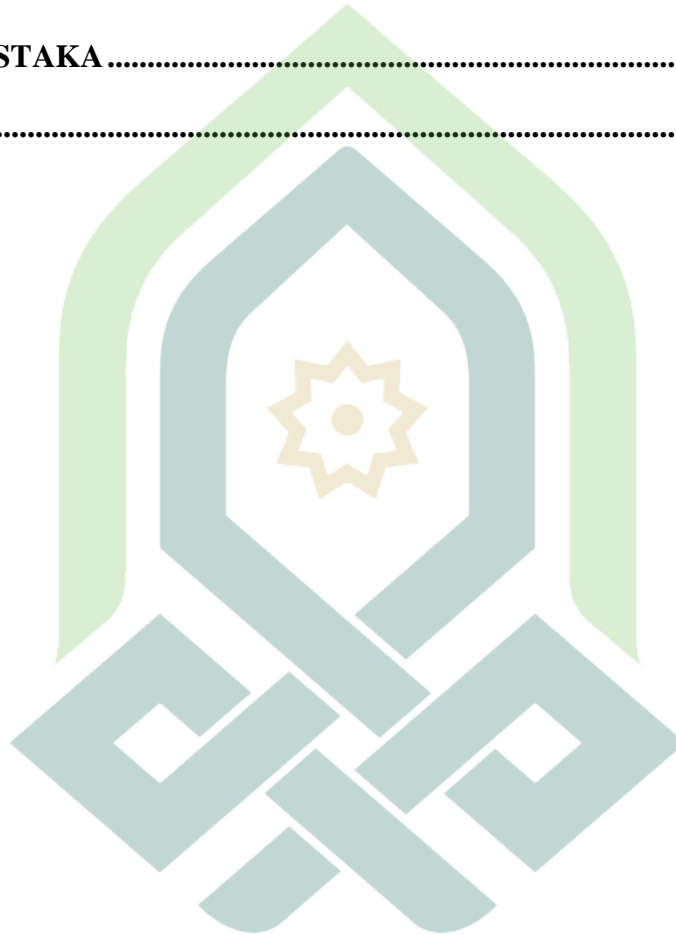
HALAMAN JUDUL	i
DEKLARASI.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penegasan Istilah.....	8
E. Telaah Pustaka	9
F. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. <i>Customer Service</i>	17
1. Pengertian.....	17
2. Peran dan Tugas	17
3. Syarat-syarat.....	18



B. <i>Service Excellence</i>	19
1. Pengertian.....	19
2. Tujuan	21
3. Ciri-ciri.....	22
C. Standar <i>Service Excellence</i>	22
1. Aspek dasar bagi <i>Service Excellence</i>	23
2. Orientasi <i>Service Excellence</i>	24
3. Standar Terapan <i>Service Excellence</i>	25
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
1. Jenis penelitian.....	37
2. Pendekatan penelitian.....	37
B. Tempat dan waktu penelitian	38
C. Metode pengumpulan data	38
D. Sumber data.....	39
E. Analisis data	40
F. Langkah-langkah penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Profil BMT Matra Pekalongan.....	43
a. Sejarah berdirinya BMT Matra Pekalongan	43
b. Visi dan Misi BMT Matra Pekalongan	45
c. Struktur Organisasi BMT Matra Pekalongan.....	46
d. Produk-produk BMT Matra Pekalongan.....	46
2. Standar operasional <i>customer service</i> BMT Matra Pekalongan	49
B. Pembahasan.....	52



1. Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh <i>customer service</i>	52
2. Analisis.....	72
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Simpanan dan Pembiayaan 4

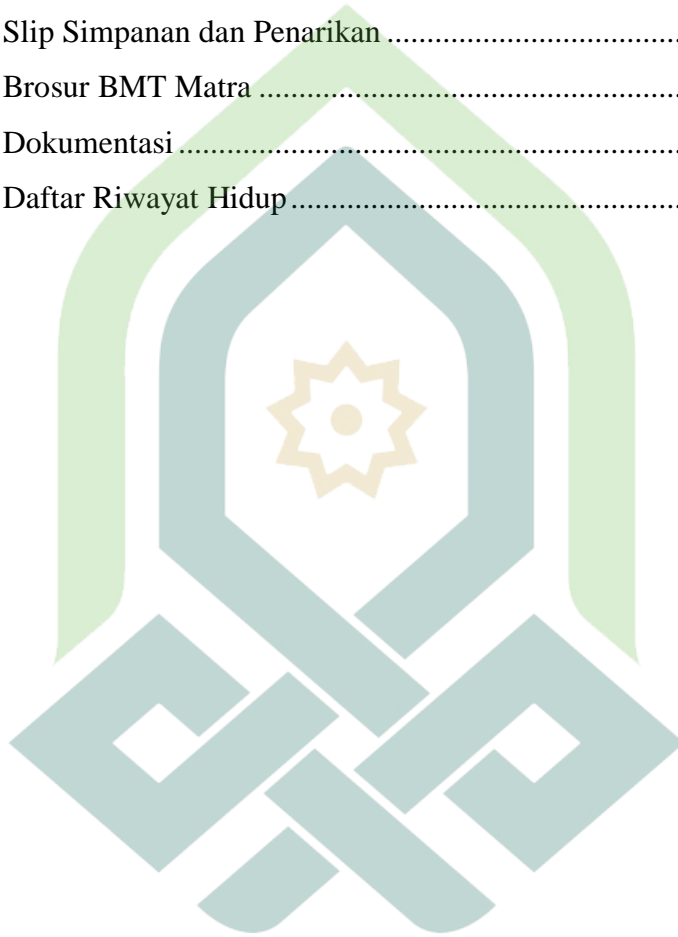
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan..... 10





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	80
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	83
Lampiran 3 Surat Permohonan Survey	93
Lampiran 4 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	94
Lampiran 5 Slip Simpanan dan Penarikan	95
Lampiran 6 Brosur BMT Matra	96
Lampiran 7 Dokumentasi	99
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	101





BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Baitul maal wattamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada pengumpulan dana dan penyaluran dana yang bersifat *non profit*, seperti *zakat*, *infaq*, *sodaqoh*. Sedangkan *baitul tamwil* mengarah pada pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat komersial, kemudian usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung ekonomi masyarakat mikro dengan berlandaskan syariah.¹ *Baitul Maal wat Tamwil* sebenarnya merupakan dua kelembagaan yang menjadi satu, yaitu lembaga *Baitul Maal* dan lembaga *Baitul Tamwil* yang masing-masing keduanya memiliki prinsip dan produk yang berbeda meskipun memiliki hubungan yang erat antara keduanya dalam menciptakan suatu kondisi perekonomian yang merata dan dinamis.²

Baitul Maal Wat Tamwil atau BMT sebagai lembaga keuangan mikro kini telah berkembang dimana-mana dan mengalami persaingan yang ketat. Saat ini persaingan lembaga keuangan tidak hanya bertumpu pada produknya saja, melainkan bertumpu pada pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan dalam usaha lembaga keuangan konvensional maupun syariah berusaha mengemas sedemikian rupa dalam menjual produk maupun jasanya agar

¹ Heri Sudarso, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003, hal. 96.

² Amal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah*, Malang: UIN Malang Press, 2009. hal. 33.



dapat menarik nasabah, maka dalam sebuah usaha lembaga keuangan pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

BMT kini mengalami perubahan yang besar, dengan cara membuat peran bank sedikit tergeser karena kelebihan BMT sebagai penggerak keuangan mikro yang di minati masyarakat, BMT berhasil mengakomodasi budaya lokal dalam aspek operasionalnya. Kini BMT tak sulit ditemui karena BMT ada disetiap sudut kota besar maupun kecil, di tengah kegiatan masyarakat maupun di pasar-pasar. Sehingga BMT mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat luas.

Pada tanggal 12 juli 2004 didirikanlah lembaga jasa keuangan syariah diberi nama BMT Matra, dengan badan hukum koperasi: 180/132/2004. BMT Matra yang berperan memberikan alternatif bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan melalui cara yang lebih sesuai dengan ketentuan ajaran islam.³

Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan. Untuk mengantisipasinya, BMT dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki, mulai dari *cleaning service*, satpam sampai direktornya. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya *front linner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing

³Brosur BMT Matra Pekalongan.



harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh BMT.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dari pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.⁴ Agar *service excellence* terwujud dengan optimal, pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah.

Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan kepada nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabah. Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang tidak merasa puas namun tidak menyampaikan keluhan dan langsung beralih ke BMT lain. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke BMT lain karena mereka merasa BMT lain lebih mampu memberikan

⁴Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hal. 18.

pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Namun, kini Bank juga mulai membidik sasaran usaha mikro sebagai sumber pendapatannya, otomatis BMT harus memutar otak agar tidak tergeser oleh pesaing dan tetap eksis dan dapat melayani kebutuhan masyarakat mikro.

Dalam kegiatan operasionalnya, BMT hendaknya memiliki sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan komunikator*⁵. Sumber daya yang dimaksud adalah seorang *customer service*. *Customer service* adalah orang yang berhadapan dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*.⁶ Di BMT Matra cuman ada satu *Customer service* yaitu seorang perempuan.

Tabel 1.1

Data Perkembangan Jumlah Nasabah Simpanan dan Pembiayaan
BMT Matra Pekalongan
Tahun 2015 s/d 2017

Tahun	Jumlah Nasabah Simpanan dan Pembiayaan
2015	19.636
2016	19.812
2017	20.547

Sumber: Data BMT Matra Pekalongan

Adapun alasan peneliti mengambil data 3 tahun tersebut guna untuk mendapatkan loyalitas nasabah. Hal ini sesuai dengan pendapat Griffin yang mengatakan bahwa loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu tertentu

⁵Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008, hal. 23.

⁶Nina Rahmayanti, *Manajemen...*, hal. 204.



dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali.⁷

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa terdapat peningkatan jumlah nasabah, peningkatan tersebut terjadi karena adanya produk baru dan nasabah yang semakin bertambah. Salah satu produk barunya yaitu tabungan wisata ziaroh, produk baru ini dibuka pertama kalinya pada tahun 2016 dan Alhamdulillah pada tahun 2018 telah diberangkatkan 260 nasabah wisata ziaroh ke Jawa Timur.⁸

Penelitian Nailis Suraya menjelaskan bahwa strategi BMT Matra Pekalongan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah dengan memberikan diklat. Teknik diklat (pendidikan dan pelatihan) yang dilaksanakan oleh BMT Matra berupa diklat *on the job* dan diklat *off the job*. Diklat *on the job* dilaksanakan melalui program pembekalan diantaranya orientasi karyawan baru, skill karyawan, dan kuliah ijin belajar. Diklat *off the job* yang dilaksanakan melalui pelatihan atau seminar.⁹

Oleh karena itu peran *customer service* sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta upaya mempromosikan citra baik BMT Matra Pekalongan, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

⁷ Jill griffin, *customer loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005) hal 5.

⁸Hasil Wawancara dengan Ibu Ida Karima SE, Personalia BMT Matra Pekalongan, pada hari kamis, tanggal 15 Februari 2018, Pukul 11:00 WIB.

⁹ Nailis Suraya, *strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia di BMT Matra Pekalongan*, (Pekalongan: STAIN, 2016), Tugas Akhir.



Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis ingin meneliti bagaimana penerapan *service excellence* oleh *customer service* kedalam Tugas Akhir (TA) dengan judul penelitian : “**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE PADA KSPPS BMT MATRA PEKALONGAN**”





B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana Implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada BMT Matra Pekalongan?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang diharapkan yaitu untuk mengetahui implementasi *service excellence* oleh *customer service* dalam proses pelayanan pada BMT Matra Pekalongan.

Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi
 - a. Menerapkan ilmu pengetahuan dari materi kuliah ke dalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya.
 - b. Memberikan pelajaran berharga bagi mahasiswa, sehingga memiliki keterampilan dan keahlian mengenai dunia kerja.
2. Bagi Praktisi dan Instansi
 - a. Memberikan masukan yang bermanfaat bagi BMT Matra dalam mengembangkan sistem pelayanannya.
 - b. Membina hubungan kemitraan antara BMT Matra dan IAIN Pekalongan.
3. Bagi Pembaca
 - a. Memberikan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.



- b. Memberikan informasi tentang model penerapan *Service Excellence* di BMT Matra Pekalongan

D. PENEGASAN ISTILAH

Dalam rangka memudahkan pemahaman dan menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam menafsirkan maksud judul, maka perlu adanya penegasan judul.

1. Implementasi

Implementasi menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) memiliki arti pelaksanaan atau penerapan.¹⁰

2. *Service Excellence*

Service Excellence (layanan prima) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.¹¹

3. *Customer Service*

Customer Service adalah orang yang berhadapan dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*.¹²

4. Baitul Maal Wa Tamwil

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil.¹³

¹⁰Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi Keempat, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), hal. 529.

¹¹Nina Rahmayanti, *Manajemen ...*, hal. 17

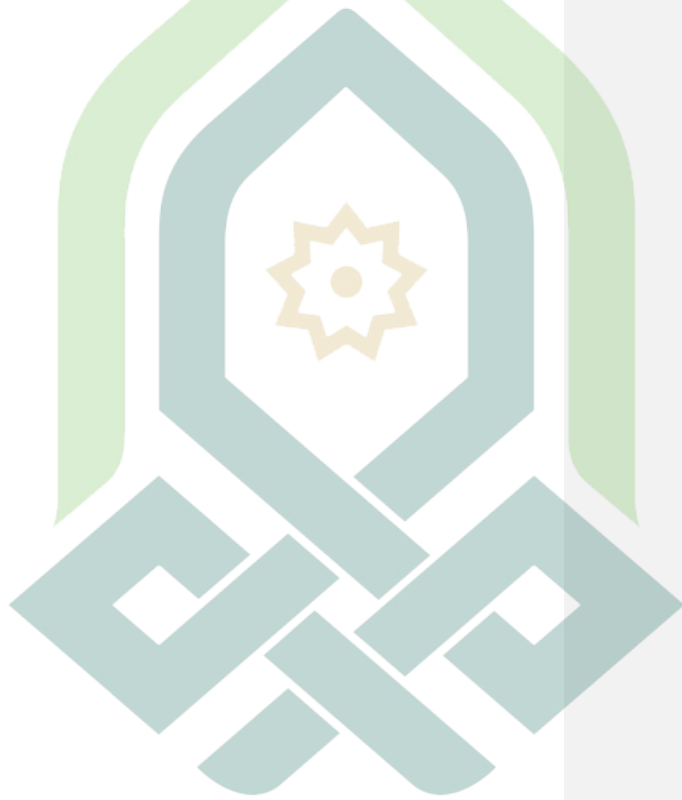
¹²Nina Rahmayanty, *Manajemen ...*, hal. 204.

¹³ Diakses dari <http://www.definisi-pengertian.com/2015/05/definisi-pengertian-baitu-mal-wattamwil.html?m=1>, Rabu, 15 November 2017 pukul 07:09 WIB.



E. TELAAH PUSTAKA

Untuk menghindari adanya penelitian ulang yang dianggap sebagai bentuk plagiasi, penulis paparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bmt Matra Pekalongan.



Tabel 1.2

PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN

NO	NAMA	JUDUL	JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN	TEKNIK ANALISIS DATA	HASIL	PERBEDAAN
	Anshoriyah Rohman	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah. (Studi Kasus di Bank Muamalat Cabang Sragen) ¹⁴	Penelitian lapangan dan pendekatan Kuantitatif	Uji validitas dan uji Reabilitas	Pelayanan pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen sesuai dengan syariat Islam dan adanya pengaruh pelayanan pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen.	Penelitian yang akan penulis lakukan berada pada BMT MATRA Pekalongan, sedangkan pada penelitian sebelumnya berada pada Bank Muamalat Cabang Pekalongan, dan pada penelitian sebelumnya membahas mengenai pengaruh pelayanan dalam pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai implementasi <i>service excellence</i> pada <i>customer service</i> di BMT MATRA Pekalongan.
	Desi Rahamayati	Analisis fungsi komunikasi <i>Customer</i>	Penelitian lapangan dan	Analisis data deskriptif dan	Proses komunikasi tatap muka dan proses komunikasi	Penelitian sebelumnya membahas tentang fungsi komunikasi <i>Customer</i>

¹⁴Diakses dari www.ejournal.alqolam.ac.id. Anshoriyah Rohman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah. (Studi Kasus di Bank Muamalat Cabang Sragen)*, 24 oktober 2017.10:12 WIB.

		<i>Service</i> dalam pelayanan nasabah di BTN cabang Pekalongan. ¹⁵	pendekatan Kualitatif	induktif	bermedia. Fungsi komunikasi <i>Customer Service</i> dalam pelayanan nasabah di BTN cabang Pekalongan adalah menggali kebutuhan dan permasalahan nasabah, untuk menyampaikan informasi perusahaan untuk cross selling dan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah.	<i>Service</i> dalam pelayanan di BTN Cabang Pekalongan, sedangkan penulis membahas tentang pelayanan prima yang diterapkan oleh <i>Customer Service</i> di BMT MATRA Pekalongan.
3	Abdul Manan	Nilai-Nilai Etika Komunikasi <i>Customer Service</i> dalam Pelayanan Nasabah (Studi Kasus di KJKS BMT Bahtera Group Cabang Warungasem, Batang) ¹⁶	Penelitian lapangan dan pendekatan kualitatif	Analisis data dan deskriptif induktif	<i>Customer service</i> BMT Bahtera cabang Warungasem juga selalu memiliki motivasi kerja yang kuat dalam dirinya dalam melakukan komunikasi dengan nasabah, mampu bersikap <i>friendship</i> dengan para nasabah maupun <i>stakeholder</i> , memiliki <i>personal morality</i> yang bagus dan bertanggung jawab.	Penelitian yang akan penulis lakukan berada pada BMT MATRA Pekalongan, sedangkan pada penelitian sebelumnya berada pada KJKS BMT Bahtera Group Cabang Warungasem, Batang dan pada penelitian sebelumnya membahas Nilai-Nilai Etika Komunikasi <i>Customer Service</i> dalam Pelayanan Nasabah sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai implementasi

¹⁵ Desi Rahamayati, *Analisis fungsi komunikasi Customer Service dalam pelayanan nasabah di BTN cabang Pekalongan*. (Pekalongan: STAIN, 2015), Tugas Akhir.

¹⁶ Abdul Manan, *Nilai-Nilai Etika Komunikasi Customer Service dalam Pelayanan Nasabah (Studi Kasus di KJKS BMT Bahtera Group Cabang Warungasem, Batang)*. (Pekalongan: STAIN, 2013), Tugas Akhir.

						<i>service excellence</i> pada <i>customer service</i> di BMT MATRA Pekalongan.
4	Yessi Nurul Hardiyanti	Strategi Peningkatan <i>Service Excellence</i> Dalam Perbankan Syariah (Studi Atas Pelayanan Customer Service BNI Syariah Cabang Pekalongan) ¹⁷	Penelitian lapangan dan pendekatan Kualitatif	Metode Induktif	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kondisi <i>service excellence</i> di BNI syariah cabang pekalongan khususnya pelayanan <i>customer service</i> dapat dikatakan memuaskan karena <i>customer service</i> BNI syariah sudah melakukan hal-hal yang telah ditetapkan di standar pelayanan. Meskipun terdapat beberapa masalah akibat proses pembuatan ATM yang memakan waktu lama dan antrian yang cukup lama namun hal itu tidak mempengaruhi <i>service excellence</i> di BNI syariah cabang pekalongan.	Penelitian yang akan penulis lakukan berada pada BMT MATRA Pekalongan, sedangkan pada penelitian sebelumnya berada pada BNI Syariah Cabang Pekalongan, dan pada penelitian sebelumnya membahas mengenai peningkatan <i>service excellence</i> sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai implementasi <i>service excellence</i> pada <i>customer service</i> di BMT MATRA Pekalongan.
	Nur Baidah	Manajemen Jasa Pelayanan Di BNI	Penelitian lapangan dan	Metode deduktif dan induktif	Hasil penelitian yaitu mengenai manajemen jasa	Penelitian yang akan penulis lakukan berada pada BMT MATRA

¹⁷ Yessi Nurul Hardiyanti, *Strategi Peningkatan Service Excellence Dalam Perbankan Syariah (Studi Atas Pelayanan Customer Service BNI Syariah Cabang Pekalongan)*, (Pekalongan: STAIN, 2012), Tugas Akhir.

	Syariah Cabang Pekalongan ¹⁸	Cabang pendekatan Kualitatif	<p>pelayanan BNI syariah menerapkan beberapa fungsi fungsi manajemen antara lain perencanaan (<i>planning</i>) yaitu menetapkan penyusunan standar layanan. Pengorganisasian (<i>organizing</i>) yaitu menetapkan pemantapan tugas <i>frontliners</i> pengawasan (<i>controlling</i>) yaitu menetapkan pengawasan dari <i>branch quality assurance</i> (BQA) palaporan (<i>reporting</i>) yaitu menetapkan penilaian dengan metode <i>mystery soffet</i>. sedangkan untuk strategi manajemen jasa yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan antara lain. yaitu dengan metode <i>role play</i> (bermain peran), <i>morning briefing</i> (pengarahan singkat pada pagi hari), memberikan pelatihan-</p>	Pekalongan, sedangkan pada penelitian sebelumnya berada pada BNI Syariah Cabang Pekalongan. permasalahan yang akan peneliti jabarkan yaitu bagaimana implementsai <i>service excellence</i> pada <i>customer service</i> di BMT MATRA Pekalongan
--	--------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

¹⁸Nur Baidah, *Manajemen Jasa Pelayanan Di BNI Syariah Cabang Pekalongan*, (Pekalongan: STAIN, 2010), Tugas Akhir.



					<p>pelatihan, <i>sharing moment</i> (pertemuan dalam rangka berbag pengalaman menarik), dan <i>mistery fador/soffet</i> (penilaian dari pihak luar). Dengan adanya manajemen dan strategi pelayanan tersebut BNI mampu meningkatkan minat nasabah untuk bergabung menjadi mitra kerja.</p>	
--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Formatted: Centered



E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan di dalam pembahasannya, penulis mencoba menyusun dengan sistematis. Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab, masing-masing terdiri dari beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN.

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, telaah pustaka dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI.

Dalam bab ini berisi tentang pengertian *customer service*, peranan dan tugas *customer service*, syarat-syarat yang harus di penuhi oleh *customer service*, pengertian *service Excellence*, tujuan *service excellence*, ciri-ciri *service Excellence*, dan standar *service excellence*.

BAB III. METODE PENELITIAN.

Dalam bab ini dijabarkan mengenai alur penelitian yang akan dilakukan penulis, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, sumber data, analisis data dan langkah-langkah penelitian.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Dalam bab ini menjabarkan hasil penelitian di BMT Matra Pekalongan (sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, produk, standar operasional *customer service*) dan tentang implementasi

Formatted: Centered



ServiceExcellence oleh *customer service* terhadap standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BMT Matra Pekalongan.

BAB V. PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Formatted: Centered

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian dan pembahasan Tugas Akhir yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

Penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BMT Matra Pekalongan telah sesuai dengan standar terapan *service excellence*.

B. Saran

Dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan yang belum penulis ulas, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis dalam membahasnya. Adapun saran-saran yang penulis ingin sampaikan pada hasil penelitian untuk BMT Matra Pekalongan sebagai berikut:

Perlu ditingkatkan lagi penerapan terhadap standar *service Excellence* oleh *customer service*, jika pelayanan sudah baik maka nasabah akan puas dan loyal sehingga pendapatan BMT juga akan meningkat. BMT Matra perlu menggunakan sistem nomor antrian untuk nasabah yang akan menggunakan layanan *customer service* agar para nasabah dapat disiplin antri dan jelas kapan nasabah akan mendapat layanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Renika Cipta.
- Barata, A, A. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT ELEX Media Komputindo.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Edisi Ke empat. Jakarta: PT Gramedia Pustakan Utama.
- Effendi, Steven. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3S.
- Ezmir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Press.
- Griffin, Jill. *Cutomer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, sutrisno. 2004. *Metodologo Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiansyah, Haris. 2013. *Wawancara, Observasi, Dan Focus Group Sebagai Instrument Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Raja Wali Pers.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, 2003, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moeleolong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, hadari. 1998. *Metode penelitian bidang social*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rahmayanty, Nisa. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subagyo, P. Joko. 1991. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT Melton Putra.

Sudarso, Heri. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonosia.

Yunus, amal lulail. 2009. *Manajemen Bank Syariah*. Malang: UIN Malang Press.

B. JURNAL

Baidah, Nur. 2010. *Manajemen Jasa Pelayanan Di BNI Syariah Cabang Pekalongan*. Pekalongan: STAIN.

Hardiyanti, Yessi Nurul, 2012. *Strategi Peningkatan Service Excellence Dalam Perbankan Syariah (Studi Atas Pelayanan Customer Service BNI Syariah Cabang Pekalongan)*. Pekalongan: STAIN.

Manan, Abdul. 2013. *Nilai-Nilai Etika Komunikasi Customer Service dalam Pelayanan Nasabah (Studi Kasus di KJKS BMT Bahtera Group Cabang Warungasem, Batang, Pekalongan: STAIN*.

Rahamayati, Desi. 2015. *Analisis fungsi komunikasi Customer Service dalam pelayanan nasabah di BTN cabang Pekalongan*. Pekalongan: STAIN.

C. INTERNET:

<http://www.definisi-pengertian.com/2015/05/definisi-pengertian-baitu-mal-wattamwil.html?m=1>. Diakses pada tanggal 15 November 2017, pukul 07:09 WIB.

www.ejournal.alqolam.ac.id. Anshoriyah Rohman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah. (Studi Kasus di Bank Muamalat Cabang Sragen)*, diakses pada 24 oktober 2017. 10:12 WIB.

<http://slideplayer.info/slide/2609728/#>. Diakses pada hari selasa, tanggal 27 Februari 2018, pukul 10:00 WIB.

<http://muhamadlutfi96.blogspot.com/2013/30/cara-menerima-telepon-dan-menelepon>. Diakses pada Hari rabu, tanggal 28 Februari 2018, Pukul 09:00 WIB.

D. WAWANCARA

Ida Karima S.E, 15 Februari 2018, Wawancara dengan Bagian Personalia

Elly Sofiana, 9 Mei 2018, Wawancara dengan *customer service*

Supriyono, 12 Desember 2018, Wawancara dengan Nasabah

E. DOKUMEN

Brosur KSPPS BMT Matra Pekalongan

Panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) KSPPS BMT Matra Pekalongan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. IDENTITAS DIRI**

Nama : Moh Bagus Ardiansyah
NIM : 2012115039
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Tempat/Tanggal Lahir : Pekalongan, 28 Agustus 1997
Alamat : Jalan kintamani 13A, Gg Buntu RT04/RW01
kelurahan kauman, kecamatan pekalongan timur,
kota pekalongan.
E-mail : bagus.4rdi@gmail.com

B. IDENTITAS KELUARGA

Nama Ayah : Mukidi
Nama Ibu : Ta'isah
Alamat : Jalan kintamani 13A, Gg Buntu RT04/RW01
kelurahan kauman, kecamatan pekalongan timur,
kota pekalongan.

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri Keputran 04 Pekalongan
2. SMP Negeri 10 Pekalongan
3. MA Negeri 3 Pekalongan
4. IAIN Pekalongan

D. RIWAYAT ORGANISASI

1. BANTARA Periode 2013/2014 di MA Negeri 3 Pekalongan
2. HMJ Perbankan Syariah Periode 2016 dan 2017

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan, 19 November 2018



Moh. Bagus Ardiansyah
NIM. 2012115039





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

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 dibawah ini, saya:

Nama : **MOH. BAGUS ARDIANSYAH**
NIM : **2012 115 039**
Jurusan/Prodi : **PERBANKAN SYARIAH**

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 (.....)

**“IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE PADA
KSPPS BMT MATRA PEKALONGAN”**

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

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, Maret 2019



MOH. BAGUS ARDIANSYAH
NIM. 2012115039

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

