

# IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA *FRONT-LINER* DI KOPENA PEKALONGAN

## TUGAS AKHIR

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



Oleh :

ASAL BUKU INI	: Penulis
PENERBIT/HARGA	:
TGL. PENERIMAAN	: 12 Juli 2018
NO. KLASIFIKASI	: TAD 3 PBS 18-103 SAR-i
NO. INDIK	: 1842103

**WENING ARUM SARI**  
NIM : 2012114124

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

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wening Arum Sari

NIM : 2012114124

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA FRONT-LINER DI KOPENA PEKALONGAN”** adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari terbukti tugas akhir ini hasil plagiat, penulis bersedia memperoleh sanksi akademik.

Pekalongan, 02 Januari 2018

Yang Menyatakan,



**WENING ARUM SARI**  
**NIM : 2012114124**

## NOTA PEMBIMBING

**Ahmad Syukron, M.E.I**

Jl. Paesan Tengah No. 123 rt/rw 03/07

Kedungwuni Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdri. Wening Arum Sari

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Pekalongan

c.q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah

di

PEKALONGAN

*Assalaamu 'alaikum Warohmatullaahi Wabarokaatuh*

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

**NAMA : WENING ARUM SARI**

**NIM : 2012114124**

**JURUSAN : D3 PERBANKAN SYARIAH**

**JUDUL : IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA  
FRONT-LINER DI KOPENA PEKALONGAN**

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

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

*Wassalaamu 'alaikum Warohmatullaahi Wabarokaatuh*

Pekalongan, 02 Januari 2018

Pembimbing,



**Ahmad Syukron, M.E.I**

**NIP. 197110152005011003**



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Kusuma Bangsa No.9 Pekalongan. Tlp. (0285) 412575-412572. Fax 423418

**PENGESAHAN**

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

Nama : WENING ARUM SARI

NIM : 2012114124

JUDUL : IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA *FRONT-LINER* DI KOPENA PEKALONGAN

Telah diujikan pada hari Rabu, tanggal 17 Januari 2018 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Dewan Penguji,

Penguji I

**Hji. Rinda Asytuti, M.Si**  
NIP. 19771206 200501 2 002

Penguji II

**M. Nasrullah, S.E., M.S.I**  
NIP. 19801128 200604 1 003

Pekalongan, 22 Januari 2018

Disahkan oleh Dekan,



**Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., 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	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ha	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	z	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	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 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 :

رَبَّنَا      ditulis      *rabbanā*

الْبِرِّ      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	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

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	<i>al-qamar</i>
البيدع	ditulis	<i>al-badi'</i>
اجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

## 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	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil'alamin*

Dengan senantiasa memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT.

Dengan penuh kerendahan hati saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kenikmatan dan kemudahan bagi penulis.
2. Bapak Cuparso dan Ibu Erna Rahayu yang tercinta, terimakasih telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang dan selalu memberi dukungan, doa yang tulus serta pengorbanan baik secara moril maupun materiil dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga karyaku ini membanggakanmu.
3. Yang tersayang kakakku Galih Sukma Alfurqon, Serta keluarga besarku yang memberikan doa, motivasi dan dukungan untukku.
4. My best friend Wiwit Ichty Rozah, Rika, Mita, Anil, Windi, Ikko, Siska, Retno, Adda yang selalu bikin asyik.
5. Terimakasih Resya ku yang telah memberi dukungan penuh dan slalu ada dibalik kesusahanku.
6. Teman-teman seperjuangan saya khususnya kelas PBS C yang sudah menjadi teman dan keluarga saya.
7. Seluruh keluarga D3 Perbankan Syariah Angkatan 2015-2016.
8. Almamater saya tercinta.
9. IAIN Pekalongan.

## **MOTTO**

*“sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan lain, dan kepada Tuhanmu berharaplah”*

(AL-Insyirah : 6-8)

## ABSTRAK

Wening Arum Sari, *Implementasi Pelayanan Prima pada Front-liner di KOPENA Pekalongan*. Tugas Akhir Jurusan DIII Perbankan Syariah IAIN Pekalongan. Pembimbing Ahmad Syukron, M.E.I.

**Kata kunci** : *Pelayanan Prima, Front-liner, KOPENA Pekalongan, Standar Pelayanan Prima KOPENA Pekalongan.*

Dewasa ini lembaga keuangan syariah semakin pesat, hal ini ditandai dengan adanya perkembangan bank syariah yang semakin banyak. Sebagai Koperasi Syariah yang berkembang di kota Pekalongan, KOPENA Pekalongan ingin menjaga eksistensinya dengan senantiasa memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya sehingga nasabah menjadi puas dan loyal. KOPENA Pekalongan tentunya memiliki standar-standar pelayanan prima yang harus diterapkan oleh *front-liner*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti mengenai implementasi pelayanan prima yang diterapkan oleh *front-liner* KOPENA Pekalongan dengan menganalisisnya menggunakan standar-standar yang ada. Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah bagaimana implementasi pelayanan prima pada *front-liner* di KOPENA Pekalongan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di KOPENA Pekalongan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data-data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara dan observasi. Teknik pengumpulan data sekunder diperoleh dari dokumentasi, dan untuk memperoleh hasil penelitian yang dipertanggung jawabkan kredibilitasnya dapat dilakukan dengan triangulasi sumber, metode dan teori. Analisis data menggunakan deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *front-liner* belum mampu mengimplementasi standar-standar yang sudah ditetapkan oleh KOPENA Pekalongan ke dalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellence*) yang meliputi aspek dasar Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*).

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah SWT karena penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini tanpa limpahan karunia-Nya. Alhamdulillah, penulis bersyukur kepada Allah SWT atas nikmat yang dianugerahkan kepada kita dan kaum muslimin semuanya. Shalawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi kita. Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga beliau, sahabat dan penerus risalah yang telah membimbing manusia dari masa kegelapan menuju masa keterangan.

Penulis bersyukur atas terselesaikannya tugas akhir yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Prima Pada *Front-liner* Di KOPENA Pekalongan”**. Penulis merasa bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena mengingat kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT.

Dengan segenap kerendahan hati penulis berterimakasih kepada semua pihak yang turut serta membantu dalam penyusunan tugas akhir ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag., selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati., S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak H. Tamammudin, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
4. Ibu Riskiana M.Pd selaku wali dosen yang telah memberikan saran serta bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Ahmad Syukron, M.E.I., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang tanpa lelah dan tanpa bosan selalu membimbing dan memberikan masukan dan memberikan pelajaran yang amat berharga.
6. Bapak dan Ibu dosen khususnya dosen D3 Perbankan Syariah, yang telah mengamalkan ilmunya dan bisa menjadikan para mahasiswa/i nya tahu

akan tentang transaksi muamalah menurut syariah, terlebih secara khusus tentang transaksi lembaga keuangan syariah.

7. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Cuparso dan Ibu Erna Rahayu yang senantiasa memberikan *support* dan semua bantuan lainnya baik moril maupun materi sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
8. Kepada para sahabat saya Rika Andriani, Mitha Aryanti, Anil Ikbaryaningsih, Windi Khaniva, Nurikko Aulia, Siska Ardiyani, Nururohmatus Sa'adah, Retno Tri Widiastuti, dan teman-teman lainnya. Terimakasih atas tiga tahun kebersamaannya.
9. Kepada teman seperjuangan Kelas PBS C, terimakasih atas tiga tahun kebersamaannya. Kalian sangat istimewa.
10. Segenap jajaran karyawan KOPENA Pekalongan yang telah bersedia mengizinkan saya untuk melakukan penelitian disana. Semoga kelak bisa menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang lebih maju dan sukses.
11. Kepada semua pihak yang turut serta membantu dalam penulisan dan penyelesaian tugas akhir ini.

Pekalongan, 02 Januari 2018

Yang Menyatakan



**WENING ARUM SARI**  
NIM:2012114124

## 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 GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Sistematika Pembahasan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8

1. Konsep dasar pelayanan prima .....	8
a. Pengertian pelayanan prima.....	8
b. Tata cara pelayanan.....	11
c. Pengertian pelayanan prima.....	16
d. Tujuan pelayanan prima.....	22
2. Konsep dasar <i>front-liner</i> .....	24
a. <i>Teller</i> .....	25
1. Definisi <i>teller</i> .....	25
2. Etika <i>teller</i> .....	25
3. Tugas <i>teller</i> .....	26
b. <i>Customer service</i> .....	27
1. Definisi <i>customer service</i> .....	27
2. Peranan dan tugas <i>customer service</i> .....	28
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan .....	35
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
C. Subjek Penelitian .....	36
D. Sumber Data.....	37
E. Teknik Penumpulan Data.....	38
F. Kredibilitas Data .....	41
G. Metode Analisis Data.....	42

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	44
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Sejarah berdirinya KOPENA .....	44
2. Visi dan misi KOPENA .....	50
3. Data kelembagaan KOPENA .....	51
4. Susunan pengurus dan pengawas KOPENA .....	51
5. Struktur <i>front-liner</i> KOPENA pekalongan .....	53
6. Prestasi KOPENA .....	53
7. Produk-produk KOPENA dan pelayanan (KOPENA) .....	54
B. Pembahasan .....	60
Implementasi pelayanan prima pada <i>front-liner</i> di KOPENA Pekalongan .....	60
 <b>BAB V PENUTUP</b> .....	 89
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	91

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Struktur <i>Front-liner</i> KOPENA Pekalongan .....	53
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara di KOPENA Pekalongan
- Lampiran 2 Hasil Wawancara
- Lampiran 3 Surat Permohonan Survey
- Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

## BAB I PENDAHULUAN



### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini lembaga keuangan syariah semakin pesat, hal ini ditandai dengan adanya perkembangan bank syariah yang semakin banyak. Bank bukanlah merupakan barang yang tidak asing lagi bagi masyarakat terutama yang hidup di perkotaan dan sebagian besar sudah memanfaatkan jasa bank, bahkan masyarakat pedesaan pun sudah terbiasa mendengar istilah tersebut dan masyarakat mulai banyak yang menggunakan jasanya.

Menurut Rinda Asytuti kedudukan Koperasi dalam perekonomian Indonesia walaupun tidak menempati porsi besar akan tetapi perkembangannya mengalami kenaikan yang baik. Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) seperti *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) dan koperasi jasa keuangan syariah yang bergerak mengikuti peraturan Kementerian Koperasi merupakan bagian dari kaedah koperasi Indonesia. Keberadaan lembaga keuangan syariah sebagai lembaga alternatif untuk melakukan transaksi bisnis dan ekonomi semakin dapat diperhitungkan oleh masyarakat.<sup>1</sup>

Koperasi dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga dapat memberikan pelayanan yang

---

<sup>1</sup> Rinda Asytuti, “*Penilaian Kesehatan Keuangan Pada Kospin JASA Syariah Pekalongan sebagai Lembaga Mikro Keuangan Syariah*”, (Pekalongan: *Jurnal Penelitian*, No. 1, Mei, VIII, 2011), hlm. 2.

nyaman untuk nasabah dengan cara harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh Koperasi.

Pelayanan prima (*Service excellence*) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan sumber yang telah ditetapkan, dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan tepat, dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Mewujudkan layanan prima memang tidak mudah, namun demikian jika pengurus dan pengelola mempunyai komitmen untuk merealisasikannya, tidak mustahil hal ini dapat diwujudkan.<sup>2</sup>

Kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan bergantung pada *Front-liner* yang merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan, bukan saja sebagai wajah organisasi, namun acap kali cerminan jasa yang dipersepsikan nasabah, apabila pelayanan *Front-liner* buruk maka image atau citra lembaga keuangan juga akan buruk dimata nasabah, citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.<sup>3</sup> Agar pelayanan prima terwujud dengan optimal maka pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah.

Dalam perkembangannya selama dua tahun KOPENA mengalami kenaikan dalam jumlah asset pada tahun 2015 sebesar Rp 113.400.034.898,-

---

<sup>2</sup> Tatik, Suryani, dkk, *Manajemen Koperasi; Teknik Penyusunan Laporan Keuangan, Pelayanan Prima dan Pengelolaan SDM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 11.

<sup>3</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 201.

dan pada tahun 2016 mencapai 148.228.247.980,- selama dua tahun terakhir KOPENA mengalami kenaikan asset sebesar 30,71%. Jumlah anggota tahun 2015 sebanyak 690 orang tahun 2016 menjadi 684 orang. Dalam tahun 2016 mengalami penambahan sebanyak 1 orang, sedangkan yang keluar karena pindah alamat atau domisili 7 orang.<sup>4</sup>

Keberhasilan dari pemberian pelayanan baik dari *front-liner* itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari nasabah itu sendiri. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan Koperasi kepada nasabah. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh *front-liner* tidak sesuai dengan keinginan nasabah maka nasabah akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada.

Fungsi pelayanan prima itu sendiri adalah untuk mengarahkan karyawan dalam melayani anggota supaya sistem pelayanan yang diterapkan dilapangan sesuai dengan teori yang diarahkan oleh pimpinan. Pelayanan merupakan unsur yang utama dalam suatu persaingan didunia lembaga keuangan khususnya perbankan. Namun sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah serta menjangkau nasabah-nasabah yang potensial. Untuk itu bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat.

---

<sup>4</sup> Wawancara Pribadi dengan Ibu Ajeng: CSO, KOPENA Pekalongan, Pekalongan 14 Juli 2017 pukul 14.15

Maka untuk menjaga suatu citra positif di mata masyarakat menjadi faktor utama terlebih pada koperasi syariah yang harus mengedepankan pelayanan yang semakin baik agar anggota merasa nyaman, aman, dan puas. Sebagai Koperasi Syariah yang berkembang di kota Pekalongan, KOPENA Pekalongan ingin menjaga eksistensinya dengan senantiasa memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya sehingga nasabah menjadi puas dan loyal. Agar pelayanan prima tersebut dapat terlaksana, tentunya harus ada subjek atau pelaku yang menyampaikan pelayanan prima yang menjadi tujuan utama. Subjek atau pelaku yang di maksud adalah seorang *front-liner*. KOPENA Pekalongan tentunya memiliki standar-standar pelayanan prima yang harus diterapkan oleh *front-liner*.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka Penulis dalam hal ini terdorong untuk mengkaji dan meneliti ke dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA FRONT-LINER DI KOPENA PEKALONGAN”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana implementasi pelayanan prima pada *front-liner* di KOPENA Pekalongan ?

### C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis mempunyai tujuan dan manfaat yang akan disampaikan diantaranya:

#### 1. Tujuan

Untuk mengetahui implementasi pelayanan prima pada *front-liner* di KOPENA Pekalongan.

#### 2. Manfaat

##### a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi pembaca baik internal maupun eksternal IAIN Pekalongan serta menjadi referensi sekaligus khasanah pustaka di IAIN Pekalongan.

##### b. Secara Praktis

1. Memberi tambahan informasi dan acuan bagi masyarakat untuk mengetahui implementasi pelayanan prima pada *Front-liner* di KOPENA Pekalongan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam lembaga keuangan dan lembaga keuangan syariah khususnya pada perbankan dan perbankan syariah.
3. Menjadi pertimbangan dan masukan bagi pihak manajemen KOPENA Pekalongan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan prima pada *Front-liner* demi terciptanya pelayanan yang baik.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Berdasarkan pembahasan dan rumusan masalah diatas, maka penulisan Tugas Akhir ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

##### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi tentang : Landasan teori tentang pengertian pelayanan, dan tata cara pelayanan, pelayanan prima yang berisi: pengertian pelayanan prima, tujuan pelayanan prima, *front-liner* yang berisi : pengertian *front-liner*, dan tugas *front-liner*.

##### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang : Jenis Penelitin dan Pendekatan, waktu dan Tempat Penelitian, Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data.

##### **BAB IV          HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang : implementasi pelayanan prima pada *front-liner* di KOPENA Pekalongan.

**BAB V      PENUTUP**

Penutup yang berisi kesimpulan dan saran dalam bab ini berfungsi untuk memberikan inti dari uraian yang telah dijelaskan.

## BAB V

### PENUTUP



#### A. Kesimpulan

Dari paparan yang dilakukan penulis mengenai implementasi pelayanan prima pada *front-liner* di KOPENA Pekalongan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pada *front-liner* di KOPENA Pekalongan belum bisa dikatakan sebagai pelayanan prima, karena pelayanan yang diberikan belum maksimal.

##### 1. *Attitude* (Sikap)

Sikap yang ditunjukkan oleh *front-liner* KOPENA Pekalongan tidak ramah, tidak murah senyum, dan tidak lemah lembut dalam bertutur kata, dan tidak hormat selalu menganggukan kepala dan tidak antusias saat anggota berbicara.

##### 2. *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan yang ditunjukkan oleh *front-liner* KOPENA Pekalongan tidak memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan anggota, tidak mampu berkomunikasi dengan baik, tidak berkemampuan menjelaskan informasi apa saja yang di butuhkan anggota dan tidak cekatan dalam melayani transaksi anggota.

##### 3. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan yang ditunjukkan oleh *front-liner* KOPENA Pekalongan baik secara fisik (pakaian, sepatu, assesoris, tata rias muka)

maupun non-fisik (kepribadian positif) yaitu belum rapi namun mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan anggota.

4. *Attention* (Perhatian)

Perhatian atau kepedulian yang ditunjukkan *front-liner* KOPENA Pekalongan belum penuh kepada anggota mulai dari memberi perhatian pada saat anggota resah menunggu antrian dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan anggota yang lain.

5. *Action* (Tindakan)

Tindakan yang ditunjukkan *front-liner* KOPENA Pekalongan belum memenuhi standar.

6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab yang ditunjukkan *front-liner* KOPENA adalah sudah menjaga kerahasiaan data anggota agar tidak ada penyelewengan yang tidak diinginkan, dan bila mendapat komplain anggota, kritik dan saran sebagai *front-liner* harus dapat mengambil hati anggota dengan menangani langsung masalah yang timbul.

## B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Perlu ditingkatkan lagi pelayanan prima pada *front-liner* karena pelayanan yang baik akan menimbulkan loyalitas dan kepuasan bagi anggota KOPENA Pekalongan.
2. Perlu adanya sanksi atau teguran saat *front-liner* tidak memenuhi standar pelayanan prima yang sudah ditetapkan oleh KOPENA Pekalongan.
3. Pada meja *front-liner* KOPENA Pekalongan hendaknya dilengkapi semua fasilitas yang dibutuhkan guna memperlancar pelayanan kepada anggota.
4. KOPENA Pekalongan perlu menambah buletin agar rak buku tidak terlihat kosong dan agar anggota tidak bosan saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arifianto, Muhammad. *Materi kuliah Praktik Bank Syariah 1*.
- Arikunto, Suharsimi. 1991. *Prosedur Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University, Press, Cet ke-6.
- Asyuti, Rinda. 2011. *Penilaian Kesehatan Keuangan Pada Kospin JASA Syariah Pekalongan sebagai Lembaga Mikro Keuangan Syariah*. Pekalongan: *Jurnal Penelitian*, No. 1, Mei, VIII
- Azwar, Zainudin. 1998. *Metodelogi Penelitian*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Prenada Media.
- Burhan, Bungin M. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hasibuan, Malayu. 2007. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Meleong, Lexy J. 2005. *Metodelogi Pnelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rusdakarya.
- Muliono, Anton M. 1988. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: Balai Pustaka.
- Nazir, Muhammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purworuni, Henny. 2014. *Service Excellence For Front-liners Kopena Pekalongan*. Pekalongan : Kopena.
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- RI, Departemen Agama. *Al-Qayyum Al-qur'an dan Terjemahannya disertai Transliterasi*. Semarang : PT. Karya Toha Putra.
- Subagyo, P. Joko. 1991. *Metode penelitian dalam teori dan praktek*. Jakarta: PT Melton Putra.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta : UII Press Yogyakarta anggota IKAPI.
- Suryani, Tatik. dkk. 2013. *Manajemen Koperasi; Teknik Penyusunan Laporan Keuangan, Pelayanan Prima dan Pengelolaan SDM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Uhar, Suharsaputra. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Umar, Husein. 2002. *Research Methods in Finance an Banking Cet I*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

### **Tugas Akhir**

- Fitriani, Bernadeta Meilia. 2010. *Penerapan Pelayanan Prima pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta Ditinjau dari Kepuasan Nasabah*. Tugas Akhir D3 Keuangan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Surakarta.
- Muzzakir, Ahmad. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas dan Layanan Front-liner terhadap Loyalitas Nasabah di Mandiri Tulang Bawang*. Tugas Akhir D3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, (Jurnal Perbankan Syariah Tulang Bawang). Tugas Akhir tidak diterbitkan.
- Novita, Meilastri. 2012. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Makassar*. Skripsi Jurusan Ekonomi Dan Bisnis (Jurnal Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar), Tugas Akhir tidak diterbitan.
- Prawira, Jenny. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Front-liner terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Syariah Cabang Jakarta*. Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah (Jurnal Perbankan Syariah), Tugas Akhir tidak diterbitkan.

**Internet**

[www.kopena.co.id](http://www.kopena.co.id)

## **Pedoman Wawancara di KOPENA Pekalongan**

Judul : Implementasi Pelayanan Prima pada *Front-liner* di KOPENA Pekalongan

Narasumber : Wakil pimpinan, *Front-liner* (*teller* dan *customer service*) dan anggota KOPENA pekalongan.

a. Daftar pertanyaan wakil pimpinan:

1. Apa pengertian KOPENA menurut Bapak?
2. Menurut Bapak bagaimana etika yang harus dimiliki oleh seorang *front-liner*?
3. Apa yang perlu disiapkan oleh KOPENA untuk menyusun pelayanan prima dalam menangani keluhan anggota?
4. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *front-liner* saat melayani anggota?
5. Apakah *front-liner* sudah mencapai target yang diharapkan dalam menangani keluhan anggota?
6. Apakah *front-liner* dapat mengerti setiap keluhan-keluhan yang datang dari anggota?
7. Bagaimana mengevaluasi kembali kinerja pelayanan *front-liner* di KOPENA?
8. Bagaimana peningkatan nasabah dari tahun 2015 ke tahun 2016?

b. Daftar pertanyaan *teller*:

1. Kemampuan (*Ability*)

Menurut Ibu kemampuan apa yang harus dimiliki seorang *teller*?

2. Sikap (*Attitude*)

Menurut Ibu bagaimana sikap yang harus dimiliki seorang *teller*?

3. Penampilan (*Appearance*)

Menurut Ibu bagaimana penampilan yang harus dimiliki seorang *teller*?

4. Perhatian (*Attention*)

Menurut Ibu bagaimana perhatian yang harus dimiliki seorang *teller*?

5. Ucapan atau Tindakan (*Action*)

Menurut Ibu ucapan atau tindakan bagaimana yang harus dimiliki seorang *teller*?

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Menurut Ibu tanggung jawab bagaimana yang harus dimiliki seorang *teller*?

c. Daftar pertanyaan *customer service*:

1. Kemampuan (*Ability*)

Menurut Ibu kemampuan apa yang harus dimiliki seorang *customer service*?

2. Sikap (*Attitude*)

Menurut Ibu bagaimana sikap yang harus dimiliki seorang *customer service*?

3. Penampilan (*Appearance*)

Menurut Ibu bagaimana penampilan yang harus dimiliki seorang *customer service*?

4. Perhatian (*Attention*)

Menurut Ibu bagaimana perhatian yang harus dimiliki seorang *customer service*?

5. Ucapan atau Tindakan (*Action*)

Menurut Ibu ucapan atau tindakan bagaimana yang harus dimiliki seorang *customer service*?

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Menurut Ibu tanggung jawab bagaimana yang harus dimiliki seorang *customer service*?

d. Daftar pertanyaan anggota:

1. Sejak kapan anda menjadi anggota di KOPENA Pekalongan?
2. Anda tau dari mana KOPENA Pekalongan?
3. Mengapa anda tertarik untuk menabung di KOPENA Pekalongan?
4. Seberapa seringkah anda pergi ke KOPENA Pekalongan?
5. Bagaimana pelayanan KOPENA Pekalongan terhadap anggota?
6. Apakah anda puas dengan pelayanan tersebut?
7. Adakah saran yang mungkin bisa disampaikan untuk kelangsungan KOPENA Pekalongan terkait pelayanan pada umumnya?

## Hasil Wawancara

### a. Wawancara kepada wakil pimpinan

#### 1. Apa pengertian KOPENA menurut Bapak?

Jawab : KOPENA adalah salah satu Koperasi Syariah yang berkembang di kota Pekalongan. Salah satu kegiatan Koperasi Syariah yang melakukan simpan pinjam dan menyalurkan dana masyarakat.

#### 2. Menurut Bapak bagaimana etika yang harus dimiliki oleh seorang *front-liner*?

Jawab : karyawan yang baik dan profesional, bertanggung jawab, berkomunikasi dengan baik, menjaga kerahasiaan data-data anggota, memahami kebutuhan anggota, dan mengetahui produk-produk KOPENA.

#### 3. Apa yang perlu disiapkan oleh KOPENA untuk menyusun pelayanan prima dalam menangani keluhan anggota?

Jawab : untuk menyusun pelayanan prima dalam menangani keluhan anggota yang terutama adalah sikap *front-liner* sendiri dari pelayanan seperti perhatian dan tanggap dalam menerima keluhan anggota.

#### 4. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *front-liner* saat melayani anggota?

Jawab : komplain, di bedakan dengan koperasi lain dan ditanggapi dengan sifat ramah, sabar. Biasanya ketika ada anggota komplain, pihak KOPENA akan mengadakan kumpulan rapat untuk membahas komplain tersebut dan disampaikan kepada anggota.

#### 5. Apakah *front-liner* sudah mencapai target yang diharapkan dalam menangani keluhan anggota?

Jawab : sudah mencapai target yang diharapkan karena KOPENA sekarang sudah *online* atau *over booking*.

6. Apakah *front-liner* dapat mengerti setiap keluhan-keluhan yang datang dari anggota?

Jawab : dapat mengerti, misalnya seperti keluhan selisih. Dengan sistem *online* maka penyelewengan sudah tidak ada.

7. Bagaimana mengevaluasi kembali kinerja pelayanan *front-liner* di KOPENA?

Jawab : dengan dilakukan *briefing* atau *meeting* internal.

8. Bagaimana peningkatan anggota dari tahun 2015 ke tahun 2016?

Jawab : meningkat khususnya simpanan asset meningkat drastis.

Sedangkan pembiayaan berkurang belum stabil.

b. Wawancara kepada *teller*

1. Kemampuan (*Ability*)

Menurut Ibu kemampuan apa yang harus dimiliki seorang *teller*?

Jawab : kemampuan dalam melayani penyetoran dan penarikan dengan cepat dan tepat.

2. Sikap (*Attitude*)

Menurut Ibu sikap yang bagaimana yang harus dimiliki seorang *teller*?

Jawab : sikap ramah dalam melayani anggota, dan menyapa dengan lembut ketika melayani anggota.

3. Penampilan (*Appearance*)

Menurut Ibu penampilan bagaimana yang harus dimiliki seorang *teller*?

Jawab : penampilan rapi, wangi, bisa dandan agar kelihatan menawan.

4. Perhatian (*Attention*)

Menurut Ibu perhatian bagaimana yang harus dimiliki seorang *teller*?

Jawab : misalnya ketika penyetorannya telat seperti tabungan sariya kalau telat tidak dapat bingkisan, dan di bertahukan kepada anggota agar anggotanya tidak telat. Dan ketika ada bapak2 yang mau menabung misalnya tidak bisa menulis maka tunjukan perhatian diisikan.

5. Ucapan atau Tindakan (*Action*)

Menurut Ibu tindakan atau ucapan bagaimana yang harus dimiliki oleh seorang *teller*?

Jawab : tindakan cepat, cekatan, adil dan ucapan sopan.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Menurut Ibu tanggung jawab bagaimana yang harus dimiliki oleh seorang *teller*?

Jawab : jujur dalam melayani penyetoran anggota, dan merahasiakan disemua transaksi.

c. Wawancara kepada *customer service*

1. Kemampuan (*Ability*)

Menurut Ibu kemampuan apa yang harus dimiliki seorang *customer service*?

Jawab : kemampuan dalam memberikan tanggapan, solusi, empathy dan mengakhiri pelayanan yang baik.

2. Sikap (*Attitude*)

Menurut Ibu sikap yang bagaimana yang harus dimiliki seorang *customer service*?

Jawab : sikap ramah dalam melayani anggota, dan punya *sales kit* misalnya menjaga hubungan baik dengan anggota.

3. Penampilan (*Appearance*)

Menurut Ibu penampilan bagaimana yang harus dimiliki seorang *customer service*?

Jawab : penampilan rapi, wangi, bisa dandan agar kelihatan menawan dan menarik.

4. Perhatian (*Attention*)

Menurut Ibu perhatian bagaimana yang harus dimiliki seorang *customer service*?

Jawab : misalnya ada produk-produk promo, ditawarkan kepada anggota dan manfaatnya untuk anggota dan ada sistem jemput bola untuk anggota beda dengan koperasi lain misalnya.

5. Ucapan atau Tindakan (*Action*)

Menurut Ibu tindakan atau ucapan bagaimana yang harus dimiliki oleh seorang *customer service* ?

Jawab : tindakan tegas, ucapan sopan.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Menurut Ibu tanggung jawab bagaimana yang harus dimiliki oleh seorang *customer service*?

Jawab : merahasiakan data anggota.

d. Wawancara kepada anggota

Wawancara kepada Ibu Sundari anggota KOPENA pada tanggal 23 Oktober 2017

1. Sejak kapan anda menjadi anggota di KOPENA Pekalongan?

Jawab : Saya menjadi anggota sejak tahun 2015.

2. Anda tau dari mana KOPENA Pekalongan?

Jawab : saya mengetahui KOPENA pekalongan karena rumah saya dekat dengan KOPENA.

3. Mengapa anda tertarik untuk menabung di KOPENA Pekalongan?

Jawab : saya tertarik pada KOPENA karena saya ingin mempunyai tabungan agar bisa digunakan ketika saya sedang butuh uang.

4. Seberapa seringkah anda pergi ke KOPENA Pekalongan?

Jawab : satu bulan bisa dua kali sampai tiga kali kesini untuk menabung.

5. Bagaimana pelayanan KOPENA Pekalongan terhadap anggota?

Jawab : dalam pelayanan cukup ramah dan sopan.

6. Apakah anda puas dengan pelayanan tersebut?

Jawab : cukup puas.

7. Adakah saran yang mungkin bisa disampaikan untuk kelangsungan KOPENA Pekalongan terkait pelayanan pada umumnya?

Jawab : menurut saya perlu adanya peningkatan pelayanan.

Wawancara kepada Ibu Santi anggota KOPENA pada tanggal 23 Oktober 2017

1. Sejak kapan anda menjadi anggota di KOPENA Pekalongan?

Jawab : Saya menjadi anggota sejak pertengahan tahun 2013.

2. Anda tau dari mana KOPENA Pekalongan?

Jawab : saya tau KOPENA Pekalongan dari bapak saya yang lebih dulu menjadi anggota KOPENA.

3. Mengapa anda tertarik untuk menabung di KOPENA Pekalongan?

Jawab : saya tertarik di KOPENA Pekalongan karena jarak ke KOPENA lumayan dekat dari rumah.

4. Seberapa seringkah anda pergi ke KOPENA Pekalongan?

Jawab : biasanya satu bulan minimal dua kali.

5. Bagaimana pelayanan KOPENA Pekalongan terhadap anggota?

Jawab : pelayanannya baik.

6. Apakah anda puas dengan pelayanan tersebut?

Jawab : lumayan puas

7. Adakah saran yang mungkin bisa disampaikan untuk kelangsungan Pekalongan terkait pelayanan pada umumnya?

Jawab : lebih diperhatikan ketelitiannya dan kerapihan supaya ketika melayani anggota tidak seprawut.

Wawancara kepada Bapak Rizal anggota KOPENA pada tanggal 23 Oktober 2017

1. Sejak kapan anda menjadi anggota di KOPENA Pekalongan?

Jawab : Saya menjadi anggota sejak tahun 2013.

2. Anda tau dari mana KOPENA Pekalongan?

Jawab : saya tau KOPENA Pekalongan karena setiap hari kantor KOPENA Pekalongan.

3. Mengapa anda tertarik untuk menabung di KOPENA Pekalongan?

Jawab : karena tabungannya tidak ada pemotongan.

4. Seberapa seringkah anda pergi ke KOPENA Pekalongan?

Jawab : setiap punya uang.

5. Bagaimana pelayanan KOPENA Pekalongan terhadap anggota?

Jawab : ada yang murah senyum ada yang biasa saja

6. Apakah anda puas dengan pelayanan tersebut?

Jawab : kurang puas

7. Adakah saran yang mungkin bisa disampaikan untuk kelangsungan KOPENA Pekalongan terkait pelayanan pada umumnya?

Jawab : jangan mengobrol dengan karyawan lain ketika anggota masih bertanya. Pelayanannya perlu ditingkatkan lagi.

Wawancara kepada Bapak Ikrom anggota KOPENA pada tanggal 23 Oktober 2017

1. Sejak kapan anda menjadi anggota di KOPENA Pekalongan?

Jawab : Saya menjadi anggota sejak tahun 2014.

2. Anda tau dari mana KOPENA Pekalongan?

Jawab : saya tau KOPENA Pekalongan dari istri saya yang ikut arisan di KOPENA Pekalongan.

3. Mengapa anda tertarik untuk menabung di KOPENA Pekalongan?

Jawab : karena ingin punya tabungan.

4. Seberapa seringkah anda pergi ke KOPENA Pekalongan?

Jawab : setiap ada uang lebih.

5. Bagaimana pelayanan KOPENA Pekalongan terhadap anggota?

Jawab : suka ngobrol dan cerewet

6. Apakah anda puas dengan pelayanan tersebut?

Jawab : kurang puas

7. Adakah saran yang mungkin bisa disampaikan untuk kelangsungan KOPENA Pekalongan terkait pelayanan pada umumnya?

Jawab : satpamnya tidak *standby* jadi kalau mau nanya sama satpam agak susah. Setiap jam kerja sebaiknya mendahulukan pelayanan yang baik untuk anggota.

Wawancara kepada Bapak Siti Marfuah anggota KOPENA pada tanggal 23

Oktober 2017

1. Sejak kapan anda menjadi anggota di KOPENA Pekalongan?

Jawab : Saya menjadi anggota sejak awal tahun 2016.

2. Anda tau dari mana KOPENA Pekalongan?

Jawab : saya tau KOPENA Pekalongan dari tetangga saya.

3. Mengapa anda tertarik untuk menabung di KOPENA Pekalongan?

Jawab : karena ada tabungan yang sekalian bisa berwisata.

4. Seberapa seringkah anda pergi ke KOPENA Pekalongan?

Jawab : kalau ingin menyetorkan sendiri tabungannya.

5. Bagaimana pelayanan KOPENA Pekalongan terhadap anggota?

Jawab : kadang agak judes.

6. Apakah anda puas dengan pelayanan tersebut?

Jawab : kadang puas kadang tidak.

7. Adakah saran yang mungkin bisa disampaikan untuk kelangsungan

KOPENA Pekalongan terkait pelayanan pada umumnya?

Jawab : kalau anggota kurang mengerti apa yang dijelaskan *customer service* jangan dijawab dengan ketus. Lebih memperbaiki sikap dalam melayani anggota.



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM

Jl. Kusumabangsa No. 09 Telp (0285) 412575 – Faksimile. (0285) 423418

Nomor : 83/In.30/M.7/PP.00.9/01/2018  
Lamp : -  
Hal : **Permohonan Survey**

Pekalongan, 10 Januari 2018

Kepada Yth.

Pimpinan

Kopena Pekalongan

Di

Pekalongan

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas output Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan, serta penyelesaian Tugas Akhir (TA), maka kami selaku pengelola bermaksud mengajukan permohonan agar mahasiswa/ mahasiswi kami :

Nama : Wening Arum Sari  
Nim : 2012114124  
Judul Tugas Akhir : "Implementasi Pelayanan Prima Pada Front - Liner di Kopena Pekalongan"

Diberi ijin untuk mengadakan riset di lembaga yang bapak/ ibu pimpin guna menyelesaikan Tugas Akhir (TA) sebagaimana tersebut diatas.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kesempatannya disampaikan terima kasih.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
U.b. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syari'ah



**H. Tamamudin, S.E, M.M**  
NIP. 197910302006041018

Tembusan

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Wakil Dekan Bidang APL IAIN Pekalongan
3. Arsip

**Visi Perbankan Syariah**

Menjadi jurusan yang terkemuka dan kompetitif untuk menghasilkan **sarjana profesional di bidang perbankan syariah** berwawasan ke-Indonesiaan di tingkat nasional pada tahun 2036



Nomor : 010 / Sekr / A / X / 2017

Pekalongan, 20 Oktober 2017

Hal : **SURAT KETERANGAN**

Kepada Yth.  
Bpk/ Ibu Ketua Jurusan Ekonomi  
Ub. Ketua jurusan D3 Perbankan Syariah  
IAIN Pekalongan  
Di-

**PEKALONGAN*****Assalamu'alaikum Wr.Wb.***

Dengan memanjatkan Puji syukur kehadiran Allah SWT. kami Manajemen Koperasi Pemuda Buana ( KOPENA ) memberikan keterangan kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini yaitu :

Nama : Wening Arum Sari  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
NIM : 2012114124

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian/Study Kasus di KOPENA Kota Pekalongan guna penyusunan Tugas Akhir dengan judul ***"Implementasi Pelayanan Prima pada Frontliner di Kopena ( Studi pada KSPPS Kopena Kota Pekalongan )"*** Demikian Surat Keterangan ini disampaikan dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

***Wallahul Muwafiq Ila Aqwaamith Thorieq  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

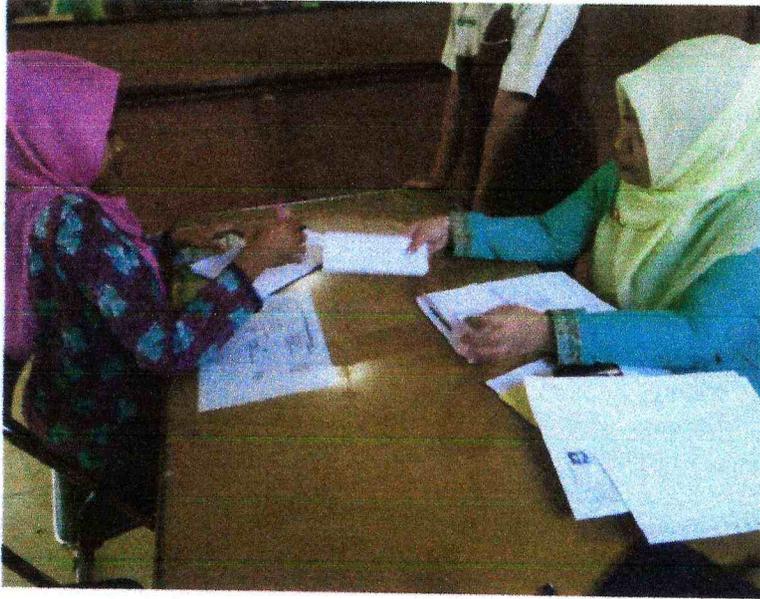
Koperasi Pemuda Buana

**" KOPENA "**

Kota Pekalongan

**Rizki Ira Rahmawati, SE****SDM**

## Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi pelayanan front-liner KOPENA Pekalongan

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS DIRI

Nama : Wening Arum Sari  
NIM : 2012114124  
Prodi : D3 Perbankan Syariah  
Tempat/Tanggal Lahir : Pemasang, 21 Maret 1997  
Alamat : Desa Tegalmati RT 012 RW 005  
No. Hp : 085200353009

### B. IDENTITAS KELUARGA

Nama Ibu : Erna Rahayu  
Nama Ayah : Cuparso  
Alamat : Desa Tegalmati RT 012 RW 005

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD N 04 Tegalmati
2. SMP N 5 Petarukan
3. SMA N 1 Petarukan
4. IAIN Pekalongan

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

Pekalongan , 02 Januari 2018

Yang membuat,



**Wening Arum Sari**  
**NIM:2012114124**

