

ABSTRAK

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di kantor penting dilakukan. Karena dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan citra dan nama baik bagi kantor tersebut. Jenis penelitian atau metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif. Berdasarkan hasil wawancara, standar kepuasan nasabah dapat diukur dari kepuasannya terhadap pelayanan oleh karyawan Koperasi Baitul Ma'al wat Tamwil. Nasabah akan merasa puas hanya ketika nasabah bertanya tentang produk-produk Koperasi Baitul Ma'al wat Tamwil lalu kemudian pihak Koperasi mampu menjadi lebih baik sesuai kebutuhan nasabah. Kecekatan dan penguasaan karyawan Koperasi terhadap sistematika produk Koperasi harus lebih diprioritaskan, sebab kondisi nasabah saat ini masih sedikit awam terhadap Koperasi Baitul Ma'al wat Tamwil, sehingga memungkinkan nasabah akan banyak mempertanyakan hal-hal terkait Koperasi tersebut. Ciri utama pelayanan yang baik adalah adanya kesan yang baik pula dari konsumen. Sebuah perusahaan akan mudah berkembang apabila memiliki kualitas pelayanan yang baik, sebab perusahaan akan bergantung kepada kepercayaan konsumen, semakin perusahaan mampu mendapatkan kesan yang baik dari konsumen, maka perusahaan tersebut dapat dikatakan kompeten.

Kata Kunci : Pelayanan Prima

ABSTRAC

Along with the development of the current global era, society demands an increase in the quality of performance, one of which is the quality of service. Quality service or often called excellent service is the best service that meets service quality standards. Excellent service in the office is important. Because the best service provided will give the office a good image and name. The type of research or research method used in this research is descriptive qualitative. This type of qualitative research is descriptive research and tends to use analysis. Descriptive is a research method that is carried out with the aim of making an objective picture of a situation. Based on the results of interviews, customer satisfaction standards can be measured by their satisfaction with the services provided by the Baitul Ma'al wat Tamwil Cooperative employees. The customer will be satisfied only when the customer asks about the products of the Baitul Ma'al wat Tamwil Cooperative and then the Cooperative is able to become better according to the customer's needs. The dexterity and mastery of Cooperative employees towards the systematics of Cooperative products should be prioritized, because the current condition of customers is still a little unfamiliar with the Baitul Ma'al wat Tamwil Cooperative, thus allowing customers to ask many questions related to the Cooperative. The main characteristic of good service is a good impression from consumers. A company will be easy to develop if it has good service quality, because the company will depend on consumer trust, the more the company is able to get a good impression from consumers, the company can be said to be competent.

Key Words : Service Excellent