

PEDOMAN VALIDITAS WAWANCARA

Petunjuk :

1. Berdasarkan pendapat Bapak/Ibu beri tanda checklist (✓) pada kolom yang tersedia.
2. Jika ada yang perlu dikomentari, tulislah pada kolom keterangan.

No	Kriteria	Penilaian			Keterangan
		LD	LDP	TLD	
1	Rumusan pertanyaan sudah menggunakan bahasa sederhana dan mudah dipahami.	✓			
2	Rumusan kalimat tidak menyinggung perasaan karyawan koperasi, misalnya menyebut kelemahan, kekurangan tau menyinggung suatu kelompok dan suku tertentu.	✓			
3	Bahasa yang digunakan sesuai EYD.	✓			

Penilaian umum atau kesimpulan :

LD : Layak digunakan (✓)

LDP : Layak digunakan dan diperbaiki (...)

TLD : Tidak layak digunakan (...)

Sintang, Januari 2020
Validator I



Dessy Triana Relita, M.Pd
NIDN : 1117128201

PEDOMAN VALIDITAS WAWANCARA

Petunjuk :

1. Berdasarkan pendapat Bapak/Ibu beri tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia.
2. Jika ada yang perlu dikomentari, tulislah pada kolom keterangan.

No	Kriteria	Penilaian			Keterangan
		LD	LDP	TLD	
1	Rumusan pertanyaan sudah menggunakan bahasa sederhana dan mudah dipahami.	✓			
2	Rumusan kalimat tidak menyinggung perasaan karyawan koperasi, misalnya menyebut kelemahan, kekurangan tau menyinggung suatu kelompok dan suku tertentu.	✓			
3	Bahasa yang digunakan sesuai EYD.		✓		

Penilaian umum atau kesimpulan :

LD : Layak digunakan (✓)

LDP : Layak digunakan dan diperbaiki (...)

TLD : Tidak layak digunakan (...)

Sintang, Januari 2021
Validator II



Munawar Thoharudin, M.Pd
NIDN:1125058901

LEMBAR OBSERVASI STAF YANG MENANGANI PENGADUAN

Hari :

Tanggal :

Tempat :

No	Unsur yang di Nilai	Jawaban		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Ketepatan waktu menyelesaikan atau merespon pengaduan.	V		Respon dan Penyelesaian pengaduan tepat pada waktu yang telah ditentukan yaitu maksimal 30 hari kerja.
2	Kesesuaian menangani pengaduan berdasarkan mekanisme dan prosedur.	V		Pengaduan diselesaikan berdasarkan mekanisme yang berlaku sesuai dengan pengaduan setiap anggota berdasarkan SOP yang ada.
3	Ketepatan merespon pengaduan sesuai masalahnya.	V		Setiap pengaduan direspon sesuai dengan isi aduan dan diselesaikan sesuai mekanisme aduan.
4	Kesabaran dalam menyelesaikan kasus.	V		Staf yang bertugas menerima aduan anggota terlihat sabra dalam melayani setiap aduan dari anggota
5	Kesopanan dalam menyampaikan pendapat.	V		Petugas selalu menggunakan bahasa yang sopan dalam menerima dan merespon setiap pengaduan.
6	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.	V		Petugas terlihat ramah dan sopan

				dalam menerima setiap pengaduan.
7	Tingkat tanggung jawab atau kedisiplinan petugas pelayanan.	V		Petugas selalu bertanggung jawab setiap ada pengaduan dari anggota dan berusaha menyelesaikan adan sesuai dengan masalah serta mekanisme yang berlaku.
8	Tingkat ketanggapan (responsif) dan kecepatan pelayanan.	V		Petugas selalu segera responsive dan tangap dalam pelayanan pengaduan.
9	Tingkat kemampuan (kualifikasi) petugas pelayanan.	V		Petugas yang menangani pengaduan sudah memenuhi kualifikasi sesuai bidang yang menjadi tanggungjawab petugas tersebut.
10	Tingkat keadilan mendapat pelayanan (tidak ada diskriminasi)	V		Petugas selalu bertindak adil tanpa membedakan latar belakang dari setiap anggota dalam memberikan pelayanan pengaduan.

Sintang..... 2020
 Staf Pengaduan

Observer

Hetty Kus Endang, S.Sos

Miaty
 NIM. 1410031005

KISI-KISI LEMBAR WAWANCARA

Aspek	Deskripsi	No. Soal
Pengaduan Anggota	1. Pelayanan kepada anggota 2. Pinjaman anggota	1,2,3,4 5
Strategi	1. Kebijakan kepada anggota 2. SOP CU Keling Kumang 3. Solusi CU Keling Kumang	6 7 8,9,10

LEMBAR WAWANCARA
UNTUK STAF *CLIENT PROTECTION PRINCIPLE*
(PRINSIP PENGADUAN ANGGOTA)

1. Apakah faktor-faktor yang sering menjadi pengaduan anggota di CU Keling Kumang?
2. Apakah strategi yang akan dilakukan CU Keling Kumang untuk menanggapi pengaduan anggota?
3. Apakah upaya CU Keling Kumang untuk minimalisis adanya pengaduan anggota?
4. Bagaimana cara CU Keling Kumang menanggapi pengaduan anggota?
5. Bagaimana proses penyelesaian untuk pengaduan anggota CU Keling Kumang?
6. Bagaimana SOP penyelesaian pengaduan anggota CU Keling Kumang?
7. Bagaimana kebijakan yang ada terhadap pengaduan anggota CU Keling Kumang?
8. Apakah kendala dalam mengatasi pengaduan anggota CU Keling Kumang?
9. Apakah dampak dari pengaduan anggota terhadap CU Keling Kumang?
10. Apakah dampak dari strategi CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?

**LEMBAR WAWANCARA UNTUK ANGGOTA CU KELING
KUMANG**

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

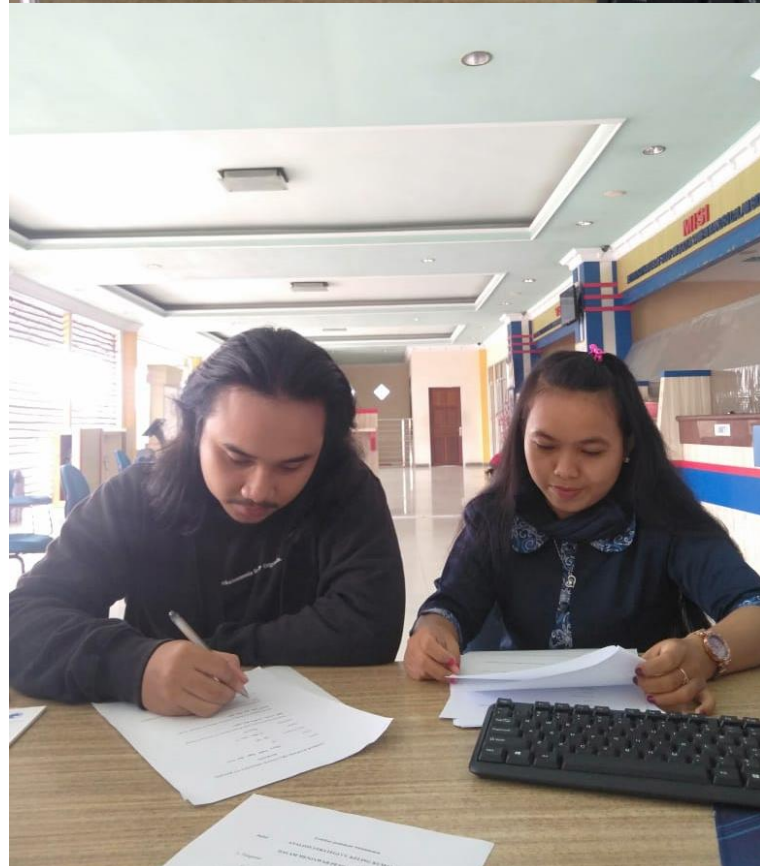
Pekerjaan :

1. Bagaimanakah menurut anda dengan adanya CU Keling Kumang?
2. Apa keunggulan CU Keling Kumang selama ini menurut Anda?
3. Bagaimanakah pelayanan CU Keling Kumang?
4. Apakah anda pernah menyampaikan pengaduan (Konsultasi,tanggapan, komplain dan saran)?
5. Apakah anda sudah mengetahui layanan pengaduan CU Keling Kumang?
6. Apakah yang ingin anda sampaikan terhadap CU Keling Kumang?
7. Bagaimana pendapat anda terhadap fasilitas pengaduan anggota?
8. Apakah anda mudah memahai penjelasan yang diberikan CU Keling Kumang?
9. Bagaimanakah ketepatan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?
10. Menurut Anda apakah ada deskriminasi terhadap pengaduan anggota?

DOKUMENTASI

Foto bersama staf *Claint Protection*









Lampiran 4

Hasil Interview

Tanggal : 4 November 2020

Narasumber : Hetty Kus Endang, S.Sos

Jabatan : Claint Protection

1. faktor-faktor yang sering menjadi pengaduan anggota

cu keling kumang yaitu :

- Ketidak pahaman anggota tentang produk

cu keling kumang.

Anggota tidak memahami ketentuan pada beberapa

Produk cu keling kumang sehingga anggota

berkonsultasi kebagian layanan pengaduan untuk

memahami informasi detail.

- kurangnya informasi tentang perubahan kebijakan

cu keling kumang pada tahun berjalan.

Beberapa anggota belum menerima informasi perubahan

kebijakan cu keling kumang; oleh karena itu,

anggota perlu penjelasan bagian mana saja yang

mengalami perubahan dan anggota perlu mengetahui

informasi update.

- Perlunya informasi tentang persyaratan

Pengajuan dan proses pinjaman.

Beberapa anggota yang ingin mengajukan pinjaman, rata-rata terlebih dahulu bertanya pada bagian layanan pengajuan untuk mengetahui berapa lama proses dan apabila pinjaman ditolak apa saja penyebabnya.

- Pelayanan staf kepada anggota

Keluhan anggota akan standar pelayanan yang dirasakan kurang atau belum maksimal dan masukan dari anggota untuk pelayanan lebih baik.

- Informasi persyaratan menjadi anggota Cu keling kumang

Masyarakat yang tertarik menjadi anggota

Cu keling kumang menghubungi layanan pengajuan agar memperoleh informasi yang clear.

- Anggota tidak paham tentang produk Cu keling kumang atau pun perubahan pola kebijakan (poljak).

2. Strategi yang akan dilakukan cu keling kumpang untuk menanggapi pengaduan anggota. Strateginya adalah dengan membuat kebijakan layanan pengaduan prinsip client protection principle, yaitu melindungi privasi data anggota & prinsip yang terkandung didalamnya.
3. Upaya cu keling kumpang untuk meminimalisir adanya pengaduan anggota sebagai berikut.
 - Sosialisasi produk secara berkala saat pendirian anggota.
 - Meningkatkan kualitas pelayanan dengan system excellence services (pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan anggota).
 - Follow up pihak yang bertanggung jawab agar semua informasi tersampaikan kepada anggota secara merata.
 - Menyampaikan informasi via media sosial atau media cetak cu keling kumpang.
4. Cara cu keling kumpang menanggapi pengaduan anggota adalah setiap pengaduan anggota yang masuk akan ditampung dan dianalisa, kemudian setelahnya akan dilimpahkan kepada departemen atau kantor cabang terkait, sehingga setiap permasalahan dari anggota akan diselesaikan oleh pihak berkapasitas dan kompetensi dibidangnya. Caranya menerima pengaduan, ditampung, dianalisa, kemudian disesuaikan lebih relevan ke departemen mana, dilihat skala prioritas masalah, diselesaikan oleh yang kompeten dibidangnya.

5. Terlampir
6. Terlampir
7. Kebijakan yang ada terhadap pengaduan anggota Cu Keling Kumang.
Setiap pengaduan masuk harus diselesaikan paling lama dalam 30 hari kerja.
8. Kendala dalam mengatasi pengaduan anggota Cu Keling Kumang:
 - Anggota yang komplain kebanyakan wilayah terpencil sehingga terkendala sinyal dan data yang masuk ke layanan pengaduan juga susah sinkronisasi dengan anggota.
 - Slow respon dari anggota saat komunikasi lanjutan
 - Beberapa anggota komplain dalam keadaan emosi.
↳ Sehingga harus menggunakan teknik khusus untuk menenangkan anggota
 - Pada beberapa kasus tim yang menyelesaikan permasalahan lama dalam proses koordinasi dan komunikasi sehingga menghambat layanan pengaduan melakukan follow up
9. Dampak dari pengaduan anggota terhadap Cu Keling Kumang
 - Ada evaluasi secara terus menerus yang dilakukan Cu Keling Kumang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan anggota.

- Training berjenjang untuk meningkatkan kualitas SDM dan kompetensi staf.
- Anggota Cu Keling Kumang selalu mengalami pertumbuhan
- Sering menjadi contoh dan pionir bagi Cu lain yang mengadakan studi banding di Cu Keling Kumang.

10. Dampak dari Strategi Cu keling kumang dalam menjawab pengaduan anggota.
- Anggota merasa diperhatikan dan dilayani secara maksimal. Dengan selalu memberikan feedback (tumbuh balik) saat dilakukan komunikasi lanjutan.
 - Kinerja staf semakin meningkat karena selalu ada evaluasi dan penilaian
 - Tidak adanya kesan pemborosan terhadap semua masukan dan keluhan anggota.

Peneliti



Miaty

Narasumber



Hetty Kus Endang, S.Sos

Jawaban :

5. Proses penyelesaian untuk pengaduan anggota CU Keling Kumang

MASUK

Star

Anggota memberikan Komplain ke Bagian/Divisi Handling kemudian Kepada Departemen menyelesaikan komplain

PROSES

1. Identifikasi staf yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan komplain Jika puas Apakah komplain terkait dengan staf (Ada/Tidak) maka akan Dicatat Kedalam sheet 'Data Entry' kemudian Komplain anggota diselesaikan dan Laporan penyelesaian kepada Bagian/ Divisi Handling complaint Selesai.
Jika tidak puas diteruskan ke manajer Area
2. Manajer Area menyelesaikan komplain Jika puas Apakah komplain terkait dengan staf (Ada/Tidak) maka Dicatat Kedalam sheet 'Data Entry' kemudian Komplain anggota diselesaikan dan Laporan penyelesaian kepada Bagian/ Divisi Handling complaint Selesai.
Jika tidak puas akan diteruskan ke Head Office
3. Divisi Handling complain Jika puas Apakah komplain terkait dengan staf (Iya/Tidak) maka Review dengan sesama dan kode etik kemudian Komplain anggota diselesaikan dan Laporan penyelesaian kepada Bagian/ Divisi Handling complaint Selesai.
Jika tidak puas maka General manager akan menyelesaikan komplain.

6. SOP yang diterapkan di CU Keling Kumang sebagai berikut:

1. Tujuan:

Menyediakan panduan bagi staf bagian/Divisi Handling Complaints agar semua dokumen Complaints Handling and Resolution tertata dengan rapi, aman dan mudah di akses sesuai standar 5R.

2. Penanggung jawab:

Head Office Social Performance Management Department, bagian atau *Divisi Complaints Handling*.

3. Pelaksana:

Staf bagian atau *Divisi Complaints Handling and Resolution*.

4. Ketentuan:

- a. Staf bagian atau *Divisi Complaints Handling* wajib mengarsipkan semua dokumen *Complaints Handling and Resolution* seperti: Kebijakan, Buku Control Manual, Dokumen Penyelesaian Komplain, Barang Inventaris, Daftar Hadir Evaluasi dan serta barang lainnya yang terkait dengan bagian atau *Divisi Handling Complaints*.
- b. Pelayanan kepada anggota dalam pengaduan komplain, konsultasi, tanggapan dan saran dilakukan dari jam 08.30 wib s/d 14.00 wib di semua kantor pelayanan CUKK.
- c. Staf Bagian atau *Divisi Complaints Handling* wajib memahami Kebijakan *Complaints Handling and Resolution CUKK* dan dapat menjelaskan kepada *Head Office*, Staf maupun anggota bagaimana

mekanisme atau prosedur penanganan komplain, konsultasi, tanggapan dan saran dengan benar.

- d. Staf Bagian atau *Divisi Complaints Handling* wajib menjelaskan cara-cara, prosedur penanganan komplain, konsultasi, tanggapan dan saran kepada staf maupun anggota CUKK.
- e. Staf bagian atau *Divisi Complaints Handling* wajib menjelaskan secara umum kepada anggota yang komplain, konsultasi, tanggapan dan saran tentang proses mekanisme penanganan komplain, konsultasi, tanggapan dan saran sehingga masalah yang dikomplain atau dikonsultasikan dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan CUKK.
- f. Staf Bagian atau *Divisi Complaints Handling* menjelaskan tentang lamanya proses penanganan komplain, konsultasi, tanggapan dan saran tergantung tingkat urgency komplain, konsultasi, tanggapan dan saran. Karena ada bagian yang menangani sesuai dengan komplain, konsultasi, tanggapan dan saran yang bersangkutan.
- g. Staf bagian atau *Divisi Complaints Handling* wajib menanyakan kepada Departement yang bersangkutan sesuai dengan kategori komplain, konsultasi, tanggapan dan saran untuk proses penyelesaian dan hasilnya.
- h. Staf Bagian atau *Divisi Complaints Handling* wajib merekap semua komplain, konsultasi, tanggapan dan saran staf maupun anggota ke database *Complaints Handling and Resolution*.

- i. Staf Bagian atau Divisi Complaints Handling wajib menjaga semua data komplain, konsultasi, tanggapan dan saran staf maupun anggota. Karena hal ini bersifat rahasia dan yang mengetahui hanya *SPMD, Dept terkait komplain, Konsultasi, Tanggapan, Saran dan CEO CUKK*.
- j. Merencanakan dan menentukan evaluasi BO yang paling banyak dikomplain dan BO yang sama sekali tidak ada komplain (minimal 2 BO utk masing-masing melakukan Verifikasi) Berdasarkan Database Complaints Handling.
- k. Merencanakan dan mengundang setiap Kadep dan CEO untuk melaksanakan evaluasi setiap 6 bulan.
- l. Staf Bagian atau Divisi Complaints *Handling* wajib mengikuti dan melaksanakan sesuai dengan SOP.

5. Kegiatan:

- a. Briefing Pagi
- b. Menyiapkan dan memastikan semua peralatan kerja seperti: wifi, printer, komputer atau laptop, handphone, pulpen, buku control manual.
- c. Melayani anggota yang komplain, konsultasi, tanggapan dan saran secara langsung, melalui sms, melalui telepon dan email.
- d. Memilah, menganalisa, memastikan komplain, konsultasi, tanggapan dan saran yang sudah masuk dan apakah sudah masuk

kategori komplain, konsultasi, tanggapan dan saran yang harus diselesaikan.

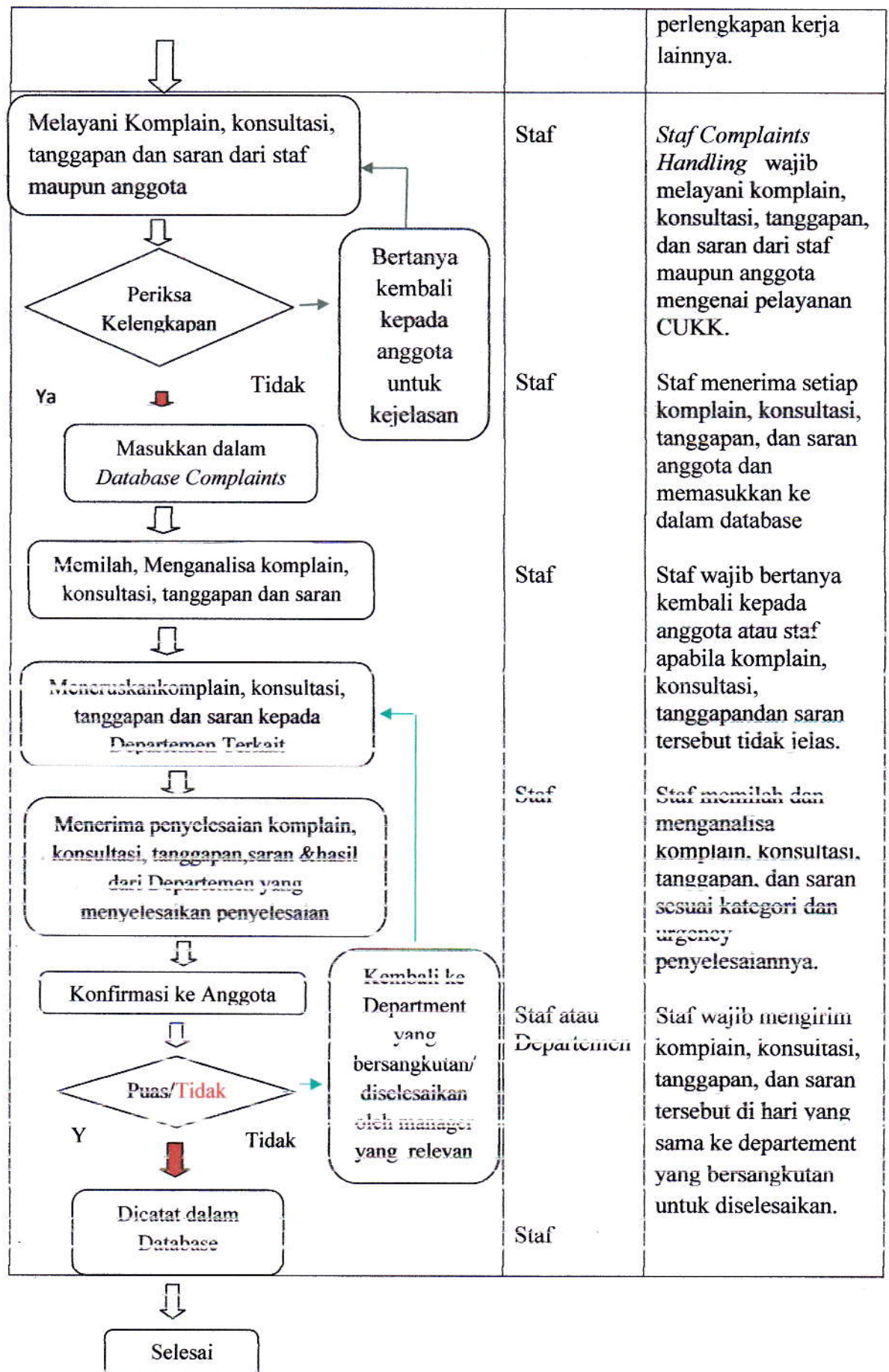
- e. Mengirim kesetiap department yang relevan melalui, sms, telpon atau email maupun secara langsung dan untuk menyelesaikan komplain, konsultasi, tanggapan dan saran tersebut.
- f. Melakukan konfirmasi ke setiap Department apakah komplain, konsultasi, tanggapan dan saran sudah diselesaikan.
- g. Mengkonfirmasikan kepada anggota kembali komplain tersebut apakah sudah benar-benar diselesaikan dengan baik.
- h. Merekap ke dalam database *Handling Complaints and resolutions*
- i. Membuat setiap daftar hadir, buku control manual, maupun surat serah terima barang.
- j. Menyiapkan berkas maupun melakukan pengecekan kelengkapan administrasi bagian atau *Divisi Complaints Handling*.

6. Dokumen

- a. Kebijakan Complaints *Handling* and Resolutions
- b. Catatan Penyelesaian Komplain (Buku Control Manual)
- c. Database Komplain
- d. Daftar hadir

7. Flowchart Pengaduan

ACTIVITY	RESPONSIBILITY	DETAIL
Menyiapkan Database dan Perlengkapan kerja	Staf	<i>Staf Complaints Handling</i> menyiapkan <i>Database Complaints</i> dan



	Staf	Staf menerima penyelesaian komplain, komplain, konsultasi, tanggapan & saran dari department yang bersangkutan.
	Staf	Staf melakukan konfirmasi kepada staf atau anggota yang komplain apakah benar komplain tersebut sudah diselesaikan
		Setelah staf konfirmasi ke anggota apakah penyelesaian komplain, konsultasi, tanggapan dan saran tingkat BO sudah merasa puas. Apabila tidak puas, maka akan kembali ke Departemen yang bersangkutan dan jika anggota/staf merasa puas komplain, konsultasi, tanggapan dan saran akan Dimasukkan dalam database.

Narasumber



Hetty Kus Endang, S.Sos

Mengetahui

Sekretaris CEO Keling Kumang

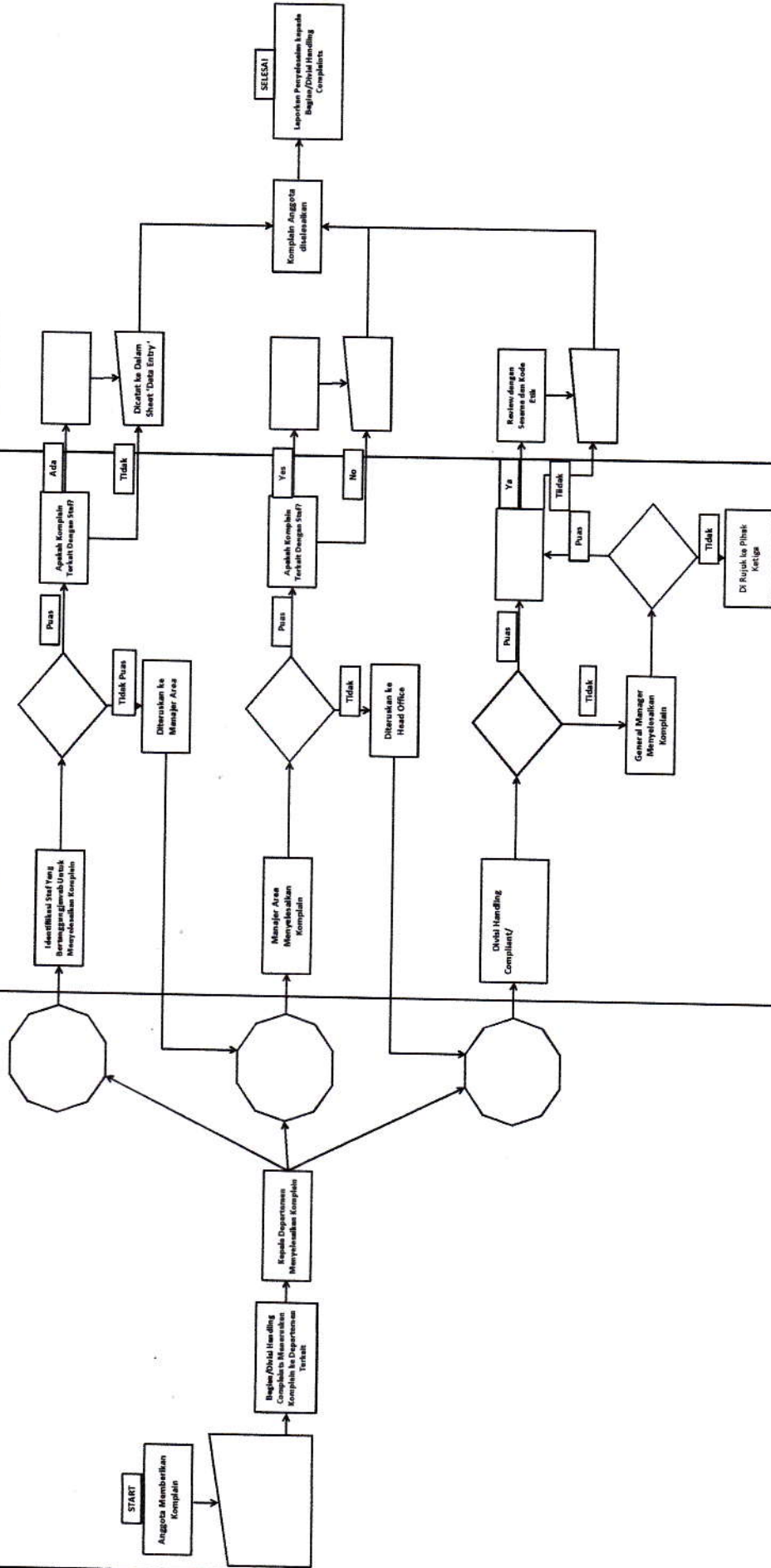


Sebastiani Yeni Pratewi, s.kom

MASUK

PROSES

HASIL



**LEMBAR WAWANCARA UNTUK ANGGOTA CU KELING
KUMANG**

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pekerjaan :

1. Bagaimanakah menurut anda dengan adanya CU Keling Kumang?
2. Apa keunggulan CU Keling Kumang selama ini menurut Anda?
3. Bagaimanakah pelayanan CU Keling Kumang?
4. Apakah anda pernah menyampaikan pengaduan (Konsultasi,tanggapan, komplain dan saran)?
5. Apakah anda sudah mengetahui layanan pengaduan CU Keling Kumang?
6. Apakah yang ingin anda sampaikan terhadap CU Keling Kumang?
7. Bagaimana pendapat anda terhadap fasilitas pengaduan anggota?
8. Apakah anda mudah memahai penjelasan yang diberikn CU Keling Kumang?
9. Bagaimanakah ketepatan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?
10. Menurut Anda apakah ada deskriminasi terhadap pengaduan anggota?

LEMBAR WAWANCARA UNTUK ANGGOTA CU KELING

KUMANG

Nama : Antonio Mafeli Bayas Bless Nurel

Umur : 19 Tahun

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Alamat : Jl. Kelam - Jerora 2

Pekerjaan : Mahasiswa

1. Bagaimanakah menurut anda dengan adanya CU Keling Kumang?

Dengan adanya Cu Kk dapat membantu masyarakat
dalam mengatur keuangan karena adanya
simpan - pinjam yang sedekah Cu Kk

2. Apa keunggulan CU Keling Kumang selama ini menurut Anda?

Keunggulan Cu Kk memiliki bungsa tabungan
yang cukup besar.

3. Bagaimanakah pelayanan CU Keling Kumang?

pelayanan anggota yang diberikan cu fk
baik

4. Apakah anda pernah menyampaikan pengaduan (Konsultasi,tanggapan,
komplain dan saran)?

5. Apakah anda sudah mengetahui layanan pengaduan CU Keling Kumang?

6. Apakah yang ingin anda sampaikan terhadap CU Keling Kumang?

Yang ingin saya sampaikan yaitu agar CU KK
meningkatkan kinerja yang lebih baik, dan
selalu ramah kepada para anggota.

7. Bagaimana pendapat anda terhadap fasilitas pengaduan anggota?

8. Apakah anda mudah memahai penjelasan yang diberikan CU Keling Kumang?

9. Bagaimanakah ketepatan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?

.....

.....

.....

.....

.....

10. Menurut Anda apakah ada deskriminasi terhadap pengaduan anggota?

.....

.....

.....

.....

.....

**LEMBAR WAWANCARA UNTUK ANGGOTA CU KELING
KUMANG**

Nama : Helmina Wati
Umur : 62 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Darma putra
Pekerjaan : Pensiunan PNS

1. Bagaimanakah menurut anda dengan adanya CU Keling Kumang?

Dengan adanya cu kk mempermudah masyarakat
untuk menabung, dan persyaratan untuk membuka
atau membuat buku tabungan tidak repot.

2. Apa keunggulan CU Keling Kumang selama ini menurut Anda?

Keunggulan cu kk yaitu bunga tabungan
yang sesuai dengan yang diharapkan dan
bunga tabungan yang menurun membantu
sangat adanya kredit.

3. Bagaimanakah pelayanan CU Keling Kumang?

Pelayanan cu kk sangat memuaskan karena saat adanya permasalahan cu kk dengan cepat menyelesaikan permasalahan tersebut.

4. Apakah anda pernah menyampaikan pengaduan (Konsultasi, tanggapan, komplain dan saran)?

Pernah menyampaikan pengaduan yaitu komplain disebabkan diskomunikasi antara anggota dan petugas. Petugas cu kk melakukan penarikan pada tabungan untuk membayar angsuran kredit yang tidak disetorkan oleh anggota. petugas menarik tabungan tanpa memberitahukan terlebih dahulu pada anggota.

5. Apakah anda sudah mengetahui layanan pengaduan CU Keling Kumang?

Saya sudah mengetahui adanya layanan pengaduan anggota di CU kk

6. Apakah yang ingin anda sampaikan terhadap CU Keling Kumang?

Saya ingin menyampaikan agar kinerja cu kk
semakin meningkat, dan bunga tabungan jangan
sampai menurun.

7. Bagaimana pendapat anda terhadap fasilitas pengaduan anggota?

Fasilitas pengaduan anggota cu kk sudah memadai

8. Apakah anda mudah memahami penjelasan yang diberikan CU Keling Kumang?

Penjelasan yang disampaikan cu kk sangat
mudah dipahami

9. Bagaimanakah ketepatan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?

ketepatan cu kk dalam menjawab pengaduan anggota
sangat sesuai dengan permasalahan yang dihadapi
dan menyelesaikan pengaduan dengan sangat cepat.

10. Menurut Anda apakah ada deskriminasi terhadap pengaduan anggota?

Deskriminasi atau ketidakadilan tiada ada
terhadap anggota

**LEMBAR WAWANCARA UNTUK ANGGOTA CU KELING
KUMANG**

Nama : DIONESIA MEI SI
Umur : 19 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jln. kayu lapis km 25 Sekadai Hulu
Pekerjaan : Kuliah

1. Bagaimanakah menurut anda dengan adanya CU Keling Kumang?

Dengan adanya CU Kk. sangat membantu masyarakat dalam melakukan simpan pinjam

2. Apa keunggulan CU Keling Kumang selama ini menurut Anda?

Keunggulan CU Kk adalah bunga tabungan sesuai dengan yang diharapkan dan cabang CU Kk ada dimana-mana

3. Bagaimanakah pelayanan CU Keling Kumang?

pelayanan cu kk sangat baik dan teratur

4. Apakah anda pernah menyampaikan pengaduan (Konsultasi,tanggapan, komplain dan saran)?

5. Apakah anda sudah mengetahui layanan pengaduan CU Keling Kumang?

6. Apakah yang ingin anda sampaikan terhadap CU Keling Kumang?

Yang ingin saya sampaikan terhadap CU KK
agar terus berkembang dimasyarakat

7. Bagaimana pendapat anda terhadap fasilitas pengaduan anggota?

8. Apakah anda mudah memahai penjelasan yang diberikan CU Keling Kumang?

9. Bagaimanakah ketepatan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?

.....

.....

.....

.....

.....

10. Menurut Anda apakah ada deskriminasi terhadap pengaduan anggota?

.....

.....

.....

.....

.....

LEMBAR WAWANCARA UNTUK ANGGOTA CU KELING

KUMANG

Nama : Sutianto
Umur : 50 Tahun
Jenis Kelamin : Laki - laki
Alamat :
Pekerjaan : Wiraswasta

1. Bagaimanakah menurut anda dengan adanya CU Keling Kumang?

Dengan adanya CU KK cukup membantu dengan adanya kredit karena bunga menurun saya merasa lebih ringan saat membayar angsuran karena pembayaran angsuran semakin menurun, dan adanya toleransi pembayaran kredit hanya diwajibkan membayar angsuran bunga jika tidak mampu membayar angsuran pokok.

2. Apa keunggulan CU Keling Kumang selama ini menurut Anda?

Keunggulan CU KK yaitu adanya kantor Cabang di setiap kecamatan dan akses pelayanan yang diberikan CU hingga ke desa - desa.

3. Bagaimanakah pelayanan CU Keling Kumang?

Pelayanan cu kk yang saya rasakan sudah baik

4. Apakah anda pernah menyampaikan pengaduan (Konsultasi, tanggapan, komplain dan saran)?

Pernah, Saya menyampaikan pengaduan komplain yaitu terhadap pengundian yang dilaksanakan cu kk, informasinya tidak sampai pada anggota yang dipedalaman karena informasi hanya melalui media elektronik sehingga anggota pedalaman tidak mengetahui.

5. Apakah anda sudah mengetahui layanan pengaduan CU Keling Kumang?

Sudah mengetahui adanya layanan pengaduan di cu kk

6. Apakah yang ingin anda sampaikan terhadap CU Keling Kumang?

Saya ingin menyampaikan terhadap kartu ATM yang disediakan oleh CU KK untuk menggunakan kartu ATM masih repot karena anggota harus memiliki tabungan simpar

7. Bagaimana pendapat anda terhadap fasilitas pengaduan anggota?

Sudah sangat memadai fasilitas pengaduan yang disediakan oleh CU KK

8. Apakah anda mudah memahami penjelasan yang diberikan CU Keling Kumang?

Saya mudah memahami penjelasan yang disampaikan oleh CU KK

9. Bagaimanakah ketepatan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?

Ketepatan CU Kk dalam menjawab pengaduan anggota sudah tepat yaitu CU Kk menambah media surat kabar untuk informasi pada anggota

10. Menurut Anda apakah ada deskriminasi terhadap pengaduan anggota?

Saya tidak ada merasakan adanya deskriminasi atau ketidak adilan pada saat menyampaikan pengaduan.

LEMBAR WAWANCARA UNTUK ANGGOTA CU KELING

KUMANG

Nama : Simon Petrus
Umur : 38 Tahun
Jenis Kelamin : Laki - laki
Alamat : Desa Mengkirai kec. Kayan Hilir
Pekerjaan : Wiraswasta

1. Bagaimanakah menurut anda dengan adanya CU Keling Kumang?

Dengan adanya cu kk sehingga memberikan perubahan pada masyarakat pedalaman sekarang masyarakat bisa berakir untuk menyimpan atau menabung uang untuk masa depan dan keperluan yang lebih berguna.

2. Apa keunggulan CU Keling Kumang selama ini menurut Anda?

Keunggulan cu kk yaitu membantu masyarakat pedalaman untuk menabung dan membantu perputaran yang ada dipedalaman untuk menyalurkan gaji karyawan.

3. Bagaimanakah pelayanan CU Keling Kumang?

pelayanan yang diberikan cu kk sudah bagus
dan memberikan kesan keakraban.

4. Apakah anda pernah menyampaikan pengaduan (Konsultasi,tanggapan,
komplain dan saran)?

5. Apakah anda sudah mengetahui layanan pengaduan CU Keling Kumang?

6. Apakah yang ingin anda sampaikan terhadap CU Keling Kumang?

Yang ingin saya sampaikan terhadap CU Kk yaitu
Agar menjadi layanan keuangan untuk masyarakat
luas lebih mencakup hingga kawasan yang susah
dijangkau.

7. Bagaimana pendapat anda terhadap fasilitas pengaduan anggota?

.....
.....
.....
.....
.....

8. Apakah anda mudah memahami penjelasan yang diberikan CU Keling Kumang?

.....
.....
.....
.....
.....

9. Bagaimanakah ketepatan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?

.....

.....

.....

.....

.....

10. Menurut Anda apakah ada deskriminasi terhadap pengaduan anggota?

.....

.....

.....

.....

.....

**LEMBAR WAWANCARA UNTUK ANGGOTA CU KELING
KUMANG**

Nama : Wowo purwacaraka

Umur : 28 Tahun

Jenis Kelamin : Laki - laki

Alamat : Jl. keladan Rt 004 Rw 001 kel. Gintang

Pekerjaan : Wiraswasta

1. Bagaimanakah menurut anda dengan adanya CU Keling Kumang?

Dengan adanya cu kt sangat membantu
masyarakat untuk grat menabung

2. Apa keunggulan CU Keling Kumang selama ini menurut Anda?

Keunggulan cu kt yaitu dengan adanya
Bantuan cu kt kepada anggota untuk
memberikan kredit dan bunga yang menurun
membantu masyarakat untuk membuka usaha.

3. Bagaimanakah pelayanan CU Keling Kumang?

pelayanan cu kk yang diberikan cu kk
kepada anggota sudah baik

4. Apakah anda pernah menyampaikan pengaduan (Konsultasi, tanggapan, komplain dan saran)?

Saya pernah menyampaikan pengaduan yaitu
konsultasi terhadap proses kredit

5. Apakah anda sudah mengetahui layanan pengaduan CU Keling Kumang?

Saya sudah mengetahui layanan pengaduan
di cu kk

6. Apakah yang ingin anda sampaikan terhadap CU Keling Kumang?

.....

.....

.....

.....

.....

7. Bagaimana pendapat anda terhadap fasilitas pengaduan anggota?

Fasilitas pengaduan anggota Cu kk cukup memadai

.....

.....

.....

8. Apakah anda mudah memahami penjelasan yang diberikan CU Keling Kumang?

Saya mudah memahami penjelasan yang disampaikan oleh Cu kk

.....

.....

.....

9. Bagaimanakah ketepatan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?

Ketepatan CU Kk dalam menjawab pengaduan anggota sudah sesuai dengan apa yang menjadi pertanyaan anggota

10. Menurut Anda apakah ada deskriminasi terhadap pengaduan anggota?

Tidak ada deskriminasi yang dilakukan oleh CU Kk

LEMBAR WAWANCARA UNTUK ANGGOTA CU KELING

KUMANG

Nama : Purdinadus
Umur : 35 Tahun
Jenis Kelamin : laki-laki
Alamat : Dusun Melingket Kayan Hilir
Pekerjaan : swasta

1. Bagaimanakah menurut anda dengan adanya CU Keling Kumang?

Dengan adanya Cu Kk memudahkan menarik
transaksi keuangan karena Cabang Cu Kk
banyak dipedalaman.

2. Apa keunggulan CU Keling Kumang selama ini menurut Anda?

Keunggulan Cu Kk yaitu manajemen
keuangannya bagus dan laporan keuangan
transparan dan sehat serta adanya
pendidikan anggota untuk melakukan
simpan-pinjam

3. Bagaimanakah pelayanan CU Keling Kumang?

Pelayanan cu kk yang diberikan
sudah bagus

4. Apakah anda pernah menyampaikan pengaduan (Konsultasi, tanggapan, komplain dan saran)?

Pernah menyampaikan konsultasi yaitu
kebidak pahamam mengenai asuransi dan
cara mengklaim asuransi

5. Apakah anda sudah mengetahui layanan pengaduan CU Keling Kumang?

Saya sudah mengetahui layanan pengaduan
cu kk

6. Apakah yang ingin anda sampaikan terhadap CU Keling Kumang?

Agar menjadi lembaga keuangan yang selalu
terpercaya dan unggul dan selalu berfaat
kekeluargaan atau saling membantu.

7. Bagaimana pendapat anda terhadap fasilitas pengaduan anggota?

fasilita yang disediakan untuk pengaduan
anggota sudah memadai

8. Apakah anda mudah memahami penjelasan yang diberikan CU Keling Kumang?

Penjelasan yang diberikan cukup mudah
untuk dipahami

9. Bagaimanakah ketepatan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?

Ketepatan CU KK dalam menjawab pengaduan anggota sudah tepat sasaran

10. Menurut Anda apakah ada deskriminasi terhadap pengaduan anggota?

Tidak ada deskriminasi semua dilayani sama tanpa memandang jabatan atau pun status anggota.



**PERKUMPULAN BADAN PENDIDIKAN KARYA BANGSA SEKOLAH
TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (STKIP)
PERSADA KHATULISTIWA SINTANG
SINTANG – KALIMANTAN BARAT**

Jl. Pertamina Kotak Pos 126 Telp (0565) 2022386, 2022387
Email: stkippersada@gmail.com Web: www.stkippersada.ac.id

Kepada Yth.
Bapak Valentinus, S.Sos.,MM
CEO Koperasi Kredit (CU) Keling Kumang
Di tempat

Dengan hormat yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Miaty
Nim : 1410031005
Kelas : A.10
Prodi : Pendidikan Ekonomi

Dengan ini mengajukan permohonan izin untuk mendapatkan data Standar Operasional Pelayanan CU Keling Kumang berkaitan dengan pengaduan anggota untuk melengkapi kajian teori proposal skripsi yang berjudul “ANALISIS STRATEGI CU KELING KUMANG DALAM MENJAWAB PENGADUAN ANGGOTA TAHUN 2020”

Demikian surat permohonan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.
Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Sintang, 12 Maret 2020

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi


Julia Suryantika, M.Pd

Pemohon


Miaty

Kepada Yth,

Bapak Valentinus, S.Sos, MM

CEO Koperasi Kredit (CU) Keling Kumang

Di Tempat

Dengan hormat yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Miaty

Nim : 1410031005

Kelas : A.10

Prodi : Ekonomi

Berkenaan dengan surat ini menyatakan bahwa saya bersedia memberikan salinan laporan hasil penelitian kepada Koperasi Kredit (CU) Keling Kumang yang berjudul "ANALISIS STRATEGI CU KELING KUMANG DALAM MENJAWAB PENGADUAN ANGGOTA".

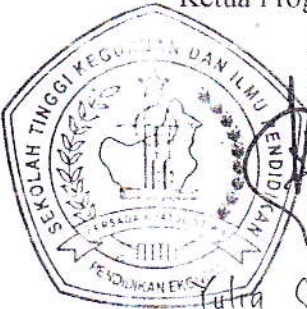
Demikian surat pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Sintang, 11 Juni 2018
Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi

Peneliti



[Signature]
Futra Suriyanti, M.Pd



[Signature]
Miaty



No : 242/CUKK/M/VI/2018

Sintang, 08 Juni 2018

Lamp : -

Perihal : Surat Tanggapan

Kepada Yth.

Ibu Yulia Suriyanti, M.Pd

Ketua Program Studi Ekonomi

Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Persada Khatulistiwa Sintang

Di Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari Ibu beberapa waktu yang lalu tentang Permohonan lokasi atau tempat penelitian di Koperasi Kredit (CU) Keling Kumang cabang Sintang, dengan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Miaty

Kelas : A.10

NIM : 1410031005

Maka dengan bersamaan dengan surat ini kami ingin menyampaikan bahwa pada prinsipnya kami dari Koperasi Kredit (CU) Keling Kumang tidak keberatan dengan adanya penelitian ini, namun kami meminta agar laporan hasil penelitian dapat diberikan salinannya sebagai arsip di Koperasi Kredit (CU) Keling Kumang cabang Sintang, selain itu kami juga meminta surat pernyataan bermaterai bahwa mahasiswa tersebut bersedia memberikan salinan laporan hasil penelitiannya.

Demikian surat tanggapan ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada kami.

Hormat kami,

KelingKumang
Member-TBL-Entrepreneur
HEAD OFFICE

Valentinus, S.Sos, MM

CEO Koperasi Kredit (CU) Keling Kumang



**PERKUMPULAN BADAN PENDIDIKAN KARYA BANGSA
SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PERSADA KHATULISTIWA SINTANG
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
SINTANG-KALIMANTAN BARAT**

Jl. Pertamina-Sengkuang, Kotak Pos 126 Telp. (0565) 2022386, 2022387
Email: stkipsintang@gmail.com Website: www.stkipsintang.ac.id

Sintang, 21 September 2020

Nomor : 689/PS-P.EKO/7a/IX/2020
Lamp. : -
Hal : Penelitian Skripsi

Kepada
Yth. Pimpinan Credit Union (CU) Keling Kumang
Di
Sintang

Dengan hormat,

Berkenaan dengan surat ini, kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa/i kami:

Nama : MIATY
NIM : 1410031005
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Untuk melakukan penelitian di **CU Keling Kumang**, dengan Judul Penelitian, "*Analisis Strategi CU Keling Kumang Dalam Menjawab pengaduan Anggota Tahun 2019*". Dimohon kepada Bapak/Ibu untuk berkenan mengizinkan mahasiswa/i kami melakukan penelitian dan mengumpulkan data penelitian tersebut.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas segala bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi
Pendidikan Ekonomi

Yulia Suriyanti, M.Pd
NIDN. 1107098601



CREDIT UNION KELING KUMANG

Badan Hukum No. 50 b/BH/PAD/X, tanggal 20 April 2011
Jln. Sekadau - Sintang Km 27 Dusun Tapang Sambas, Desa Tapang Semadak,
Kecamatan Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau, Kalimantan Barat 79852, Indonesia
Telp. (+628)115711132
Website : www.cukelingkumang.com; e-mail: invictus93@cukelingkumang.com

KelingKumang
Member-TBL-Entrepreneur

No : 10/CUKK/M/X/2021
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Dengan hormat,

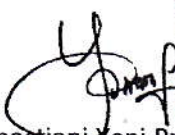
Yang bertanda tangan dibawah ini Corporate Secretary Koperasi Kredit (CU) Keling Kumang menerangkan bahwa :

Nama : Miaty
NIM : 1410031005
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Judul Penelitian : Analisis Strategi CU Keling Kumang Dalam Menjawab Pengaduan Anggota Tahun 2019

Mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di Koperasi Kredit (CU) Keling Kumang dari tanggal 3 November 2020 sampai dengan 13 November 2020.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, 7 Januari 2021


KelingKumang
Member-TBL-Entrepreneur
HEAD OFFICE
Sebastiani Yeni Pratewi, S.Kom
Corporate Secretary

Shared Values: Integrity, Network, Value Creation, Innovation, Credibility, Togetherness, Unity, Speed
Visi: Menjadi Credit Union Pilihan Utama Masyarakat di Kalimantan Barat
Misi: Menyediakan Pelayanan Keuangan yang Bertanggungjawab dan Berkelanjutan untuk Menurunkan Kemiskinan dan Meningkatkan Standar Hidup