

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN SISTEM PELAYANAN PADA PENERBIT DAN TOKO
BUKU ZANAFADIMASA NEW NORMAL**

Di Susun dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Tugas Akademik dan Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.md.) Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**DISUSUN OLEH:**

IRWANDI
0177023177

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****2021**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : IRWANDI
 Nim : 01770213177
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Jurusan : DIII Manajemen Perusahaan
 Judul Skripsi : PENERAPAN SISTEM PELAYANAN PADA PENERBIT
 DAN TOKO BUKU ZANAFI DI MASA NEW NORMAL

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING

Riki Hanri Malau, SE, MM
 NIK. 191701242007011020

MENGETAHUI

Dekan
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Muhyarni, S.E., M.M
 NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Program Studi
 D3 Manajemen Perusahaan

Henni Indrayani, SE, MM
 NIP. 19700802 199803 2 003

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN**TUGAS AKHIR**

NAMA : IRWANDI
NIM : 01770213177
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL : PENERAPAN SISTEM PELAYANAN PADA PENERBIT
DAN TOKO BUKU ZANafa DI MASA NEW NORMAL

Disetujui Oleh :

KETUA PENGUJI

Dr. Hj. Juliana, SE, M.Si
NIP. 19730722 199903 2 001

ANGGOTA

PENGUJI I

Fakhrurozi, S.E., M.M
NIP. 19670725 200003 1 002

PENGUJI II

MERI SANDORA, SE, MM
NIP. 19790505 20071 2 001



41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya bertandatangan di bawah ini :

Nama : Irwandi
 NIM : 01770213177
 Tempat/Tgl.Lahir : Tanjung 18 November 1997
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : D3 Manajemen Perusahaan
 Judul Tugas Akhir : PENERAPAN SISTEM PELAYANAN PADA PENERBIT DAN TOKO BUKU ZANAFA DI MASA NEW NORMAL.

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan,

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Irwandi
 NIM.01770213177



PENERAPAN SISTEM PELAYANAN PADA PENERBIT DAN TOKO BUKU ZANAF A DIMASA NEW NORMAL

Irwandi

Email : Irwandisyah46@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan Sistem Pelayanan Dimasa New Normal Ini sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang sangat dibutuhkan oleh konsumen, , terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang sangat dibutuhkan oleh konsumen, pelayanan di Toko Buku Zanafa. Buku adalah media pembelajaran dan sumber informasi yang sangat penting dalam peradaban manusia. Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui Penerapan Sistem Pelayanan Pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Di Masa New Normal dan Untuk mengetahui Cara Menangani Keluhan Pelanggan Pada Penerbit toko Buku Zanafa Di Masa New Normal. bahwa sistem pelayanan pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa Pada Masa New Normal ini sudah baik terhadap pelayanan kepada konsumen dan khalayak lainnya. Hasil berdasarkan penelitian maka dengan adanya kebijakan pimpinan dan perilaku pegawai dalam meningkatkan pelayanan menuntut semua elemen yang ada Dipenerbit dan Toko Buku Zanafa melakukan pelayanan semaksimal mungkin dengan cara pemberian diskon, mengganti buku/ atk yang rusak dan tetap konsisten dengan sopan dan ramah menghadapi pelanggan yang komplain serta memberikan bingkisan khusus untuk pelanggan yang sudah memberikan saran maupun keluhan.

Kata kunci : *penerapan sistem pelayanan pada penerbit dan toko buku zanafa dimasa new normal*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji dan Syukur hanya milik Allah SWT yang senantiasa memberikan Taufik dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini, Shalawat dan salam senantiasa-nya kita persembahkan kepada Rasulullah SAW, yang telah berhasil mereformasikan kehidupan umat manusia menuju tuntunan nilai-nilai islam, yang terdapat dalam Al-qur'an dan Hadist yang merupakan rujukan menjadi pegangan umat islam didalamnya setiap gerak dan langkah menuju dunia dan akhirat.

Penulisan laporan ini juga tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, baik bantuan berupa moril maupun material, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, yang selalu mendo'akan saya sampai saat ini. saya berusaha semaksimal mungkin untuk mampu membuat Bapak dan Mama tersenyum bahagia melihat kesuksesan yang saya raih nanti. serta abang dan yang selalu membantu dan memberikan motivasi dalam penyelesaian laporan ini.
2. Bapak Riki Hanri Malau, SE., MM.selaku pembimbing penulisan laporan ini yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat berharga bagi penulis, sehingga penulisan ini dapat terlaksana dengan baik.
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor UIN SUSKA RIAU dan bapak ibu pembantu Rektor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan bapak ibu pembantu Dekan.
5. Henni Indrayani, SE., MM. selaku ketua jurusan D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan karyawan yang ada, terima kasih telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dan terima kasih atas saran dan masukan selama penulis duduk dibangku perkuliahan.

Penulis menyadari penyusunan Tugas Akhir ini banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun agar bisa lebih menyempurnakan penulisan ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.

Pekanbaru, November 2021

IRWANDI

0177023177

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.4 Lokasi dan Waktu	5
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan Laporan	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
2.1. Sejarah Singkat Toko Buku & Penerbit Zanafa.....	8
2.2. Lokasi Toko Buku & Penerbit Zanafa	8
2.3. Latar Belakang Berdirinya	9
2.4. Nama	10
2.5. Visi.....	10
2.6. Misi	11
2.7. Faktor Pendukung	11
2.8. Struktur Perusahaan	13
2.9. Uraian Tugas (job description) bagian/unit kerja tempat PKL	14
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	18
3.1 Tinjauan Teori	18

3.2 Tinjauan Praktek	30
BAB IV PENUTUP	43
4.1 Kesimpulan	43
4.2 Saran	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Produk Pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Dimasa New Normal	3
Tabel 3.1.	Koleksi Buku Toko Zanafa Pada Lantai 1	31
Tabel 3.2	Koleksi ATK Toko Buku Zanafa Lantai 2	32
Tabel 3.3.	Daftar pegawai Toko Buku Zanafa	33
Tabel 3.4.	Data Perwakilan Berapa Bulan Transaksi Terakhir	35
Tabel 3.5.	Contoh Data Buku dan Atk Kosong atau Rusak	36
Tabel 3.6.	Keluhan atau Saran dari Pelanggan	37
Tabel 3.7.	Hadiah Pelanggan	38
Tabel 3.8.	Sarana Dan Prasarana Yang Ada di Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru.	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

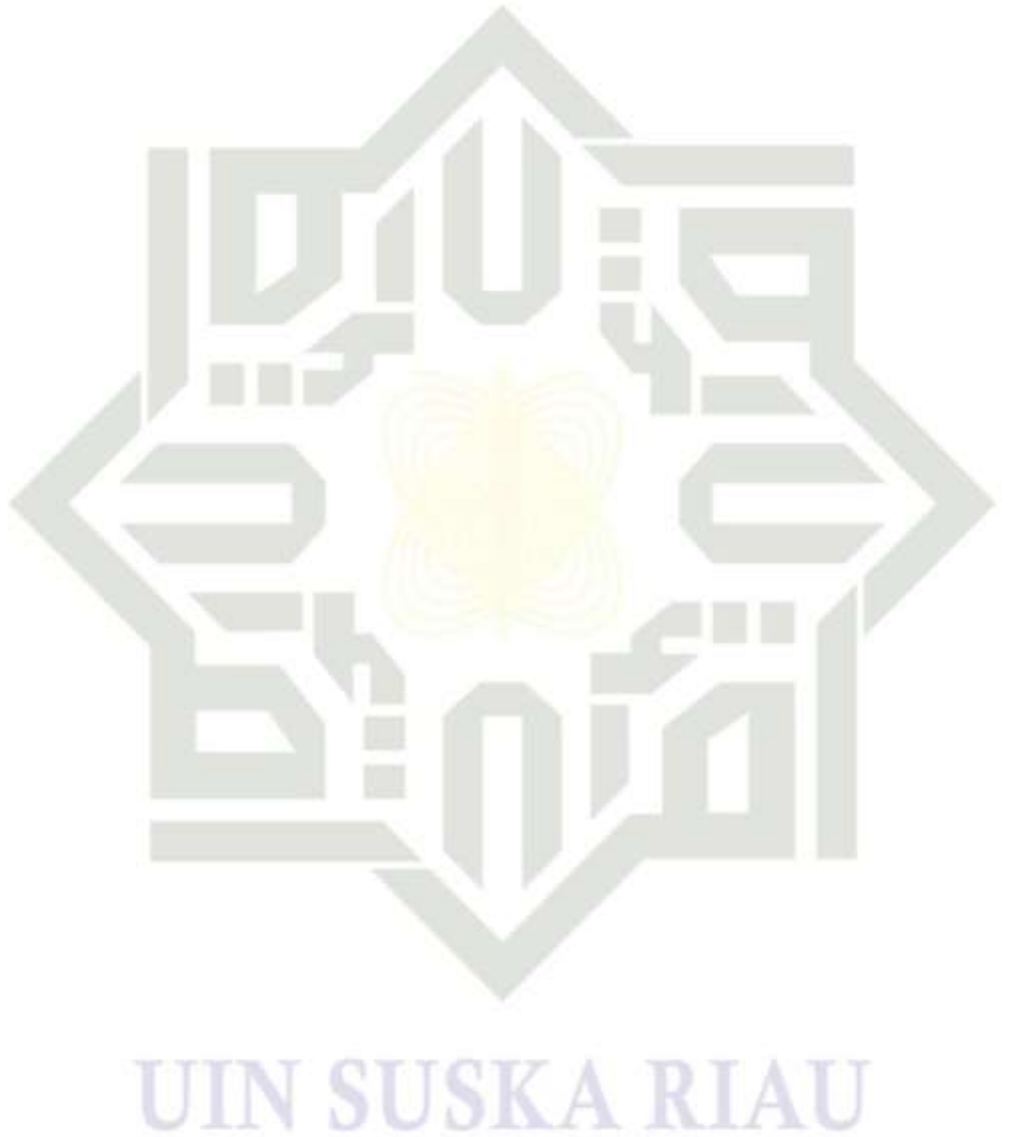
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

1 Gambar. struktur perusahaan dari Toko Buku Zanafa	13
---	----



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Didalam kegiatan memberikan untuk pelayanan terbaik kepada pelanggan atau konsumennya. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumennya. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetapi dilayani melalui sebuah mesin.

Penerapan sistem pelayanan dimasa new normal ini sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang sangat dibutuhkan oleh konsumen, pelayanan di Toko Zanafa di Masa New Normal yang diberikan pelayanan baik dan dapat memberikan kepuasan pada konsumennya maka sebaiknya perusahaan perlu memperhatikan berbagai dimensi yang bisa menciptakan dan meningkatkan sistem pelayanan. Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita mendengar orang membicarakan masalah sistem.

Kemudian Penerapan pelayanan dimasa new normal dalam berjualan juga harus diperhatikan, apabila pelayanan yang di berikan lebih bagus dari yang pembeli harapkan, maka pembeli akan merasa puas. Peayanan didefinisikan sebagai aktifitas, manfaat, kepuasan, dari sesuatu yang ditawarkan dalam penjualan. Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau yang sedang tumbuh dan berkembang dan . Di samping itu, bisnis toko buku juga memiliki peran dalam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menumbuhkan kualitas pelayanan di salah satunya di Penerbit Zanafa Publishing dan Toko Buku Zanafa.

Zanafa memulai usaha sejak tahun 1998 di Yogyakarta. Akhirnya memutuskan masuk ke usaha perbukuan dengan membuat penerbitan dan toko buku. Awal 2008 planning disusun dengan menjalin kerja sama dengan berbagai penerbit, distributor dan suplayer seluruh Indonesia, begitu juga penentuan tempat usaha Penerbit dan toko buku memilih lokasi yang strategis walaupun biaya operasionalnya agak mahal. Toko Buku Zanafa dibuka secara resmi tanggal 15 mei 2009. Walaupun persiapan dan operasionalnya sudah dimulai sejak tahun 2008 di Jl. HR. Subrantas Panam Tampan Pekanbaru. Saat ini toko buku zanafa sedang akan mengembangkan usaha dengan membuka cabang di wilayah Pekanbaru dan sekitarnya dengan memilih tempat yang strategis.

Buku adalah media pembelajaran dan sumber informasi yang sangat penting dalam peradaban manusia. Sejak dahulu hingga sekarang, buku masih selalu digunakan meskipun sudah ada media-media lainnya. Di Indonesia buku berperan penting dalam mendukung kemajuan dibidang pendidikan. Banyaknya toko buku yang beroperasi menciptakan persaingan yang ketat. Bahkan saat ini muncul toko buku online yang mampu mengguguli toko buku biasa.

Zanafa merupakan bisnis yang bergerak di bidang penerbitan buku (Distributor dan Toko Buku). Saat ini ada 2 jenis usaha yang sudah berjalan yakni Penerbit Zanafa Publishing dan Toko Buku Zanafa. Penerbit Zanafa telah menerbitkan lebih dari 100 judul buku baik yang diterbitkan sendiri maupun yang bekerjasama dengan lembaga pendidikan (Sekolah dan Perguruan Tinggi) dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerbit terkemuka tingkat nasional. Untuk lebih jelasnya mengenai data Produk Pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Dimasa New Normal dapat dilihat pada tabel

Tabel 1.1. Data Produk Pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Dimasa New Normal

NO	PRODUK	PERSENTASE
1.	Buku Pendidikan	35%
2.	Buku Agama	25%
3.	ATK	20%
4.	Buku Umum	20%
TOTAL		100%

Sumber : Penerbit dan Toko Buku Zanafa 2021

Berdasarkan Pengamatan yang telah dilakukan peneliti terhadap Penerbit dan Toko Buku Zanafa Dimasa New Normal, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Sistem Pelayanan Pada Penerbit Toko Buku Zanafa Di Masa New Normal”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang telah dijelaskan, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Sistem Pelayanan Pada Penerbit Toko Buku Zanafa Di Masa New Normal ?
2. Bagaimana Cara Menangani Keluhan Pelanggan Pada Penerbit toko Buku Zanafa Di Masa New Normal ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui Penerapan Sistem Pelayanan Pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Di Masa New Normal.
- b. Untuk mengetahui Cara Menangani Keluhan Pelanggan Pada Penerbit toko Buku Zanafa Di Masa New Normal

2. Manfaat Penulisan

- a. Bagi Penulis
Sebagai sarana pengembangan wawasan serta pengalaman yang sangat membantu penulis dalam merealisasikan antara teori yang didapat dibangku perkuliahan dengan teori maupun praktek yang ada dilapangan kerja dan dengan adanya penelitian ini penulis bisa menambah pengetahuan dalam bidang ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan bagaimana Penerapan Sistem Pelayanan Pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Di Masa New Normal.
- b. Bagi Perusahaan
Dapat memberikan informasi dan pertimbangan dalam merancang strategi untuk meningkatkan tugas dan tanggung jawab yang baik sehingga dapat meningkatkan Sistem Pelayanan Pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Di Masa New Normal.
- c. Bagi Pihak lainnya
Sebagai referensi untuk penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang, yang berhubungan dengan penerapan Sistem pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4. Lokasi dan Waktu

Penelitian dilakukan di Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Jl. HR. Subrantas Kompleks Metropolitan City(MTC)/Giant Blok A 39-41 Tampan Pekanbaru Riau. Waktu penulisan atau penelitian ini dilakukan di mulai 1 juli tahun 2021 sampai 31 Juli 2021.

1.5. Metode Penelitian

1. Jenis Data

Jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer adalah data mentah yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung dan harus diolah kembali menjadi informasi yang dapat dimengerti oleh pengguna informasi. Seperti wawancara dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan pelaporan ini pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Di Masa New Normal.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain seperti penelahan buku-buku, arsip-arsip dan catatan-catatan tertulis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder umumnya berupa jumlah karyawan, *job description* dan informasi mengenai sejarah perusahaan dan struktur organisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sumber Data**a. Observasi**

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan. Dalam hal ini penulis mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Di Masa New Normal.

a. Wawancara

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan penulis dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak yang berhubungan dengan judul tugas akhir ini. Dalam hal ini penulisan melakukan wawancara langsung dengan Kepala Pimpinan pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Di Masa New Normal.

3. Analisa Data

Dalam melakukan analisa data, penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu data yang terkumpul dianalisis dengan memberikan gambaran secara rinci berdasarkan pernyataan dilapangan mengkaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Dalam penulisan laporan ini penulis membaginya dalam berapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, Lokasi dan Waktu, metode penelitian, serta sistematika penulisan laporan.



BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menggambarkan keadaan sejarah perusahaan, visi dan misi dan struktur organisasi.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini penulis mengungkapkan tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan serta saran penulis.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Toko Buku & Penerbit Zanafa

Zanafa adalah usaha yang bergerak dibidang penerbitan dan penjualan buku (Distributor dan Toko Buku). Saat ini ada dua jenis usaha yang sudah berjalan, yaitu penerbit ZANAFa PUBLISHING dan Toko buku ZANAFa. Penerbit ZANAFa PUBLISHING sudah menerbitkan lebih dari 100 judul buku baik yang diterbitkan sendiri maupun yang bekerjasama dengan lembaga pendidikan (Sekolah dan Perguruan Tinggi) dan penerbit terkemuka tingkat nasional. Buku-buku yang diterbitkan meliputi semua bidang ilmu, baik buku agama maupun buku umum. Pemasaran buku-buku terbitan zanafa dilakukan melalui distributor Adipura Yogyakarta dan Nusa Media Bandung. Dua distributor ini memasarkan buku-buku terbitan zanafa ke seluruh wilayah Indonesia, baik toko buku tradisional maupun toko buku moderen.

Toko buku ZANAFa dibuka secara resmi tanggal 15 Mei 2009. Walaupun persiapan dan operasionalnya sudah dimulai sejak tahun 2008 di Jl. HR. Subrantas Panam Tampan Pekanbaru. Saat ini toko buku zanafa sudah memiliki 2 cabang di sekitar wilayah pekanbaru.

2.2 Lokasi Toko Buku & Penerbit Zanafa

Jl. HR. Subrantas Kompleks Metropolitan City(MTC)/Giant Blok A 39-41 Tampan Pekanbaru Riau. Telp. 0761-589935, 0761-589936 Fax. 0761-589990 HP/WA. 082387916640,



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3. Latar Belakang Berdirinya

Owner zanafa memulai usaha sejak tahun 1998 di Yogyakarta. Setelah menyelesaikan pendidikan di STTKOM (Sekolah Tinggi Teknik Komputer) Yogyakarta langsung membuka usaha service komputer, rental komputer, jual beli komputer baru maupun second dan Assesoris komputer serta desain grafis dengan nama BETA KOMPUTER. Usaha di bidang komputer ini rencananya akan diteruskan dan dikembangkan di Pekanbaru, namun setelah membaca pasar dan survei di lapangan peluangnya agak kecil untuk bersaing dengan kompetitor yang ada. Peluang usaha perbukuan nampaknya lebih menjanjikan di bandingkan komputer. Akhirnya memutuskan masuk ke usaha perbukuan dengan membuat penerbitan dan toko buku. Awal 2008 planning disusun dengan menjalin kerjasama dengan berbagai penerbit, distributor dan suplayer seluruh Indonesia, begitu juga penentuan tempat usaha penerbit dan toko buku memilih lokasi yang strategis walaupun biaya operasionalnya agak mahal.

Tahun 2008 di Pekanbaru belum ada toko buku dengan konsep toko buku diskon seperti Sosial Agency Baru (SAB) Yogyakarta, Toga Mas, dan toko buku diskon di Palasari Bandung dll. Zanafa mencoba membuat konsep toko buku diskon semua buku dengan harga penerbit. Selama ini konsep diskon yang berkembang di masyarakat adalah barang dinaikkan dulu baru di diskon. Zanafa ingin mematahkan pandangan seperti itu, bahwa diskon toko buku zanafa adalah diskon yang sesungguhnya dengan tidak menaikkan harga buku. Katalog penerbit sengaja diletakkan di kasir untuk membuktikan bahwa diskon zanafa adalah diskon yang benar tidak ada rekayasa harga.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Usaha penerbitan dan toko buku juga di dorong oleh semangat untuk membantu pemerintah mencerdaskan anak bangsa. Hal ini menjadi motto zaafa yaitu: **BERSAMA MENCERDASKAN ANAK BANGSA**. Namun untuk mencapai maksud tersebut tentu banyak menghadapi berbagai persoalan antara lain, krisis ekonomi, rendahnya daya beli masyarakat, rendahnya semangat baca masyarakat dan harga buku yang semakin mahal. Oleh karena itu sebagai warga negara perlu melakukan usaha-usaha antara lain adalah:

- a) Membuat toko buku diskon guna membantu masyarakat mendapatkan buku murah dan mudah mendapatkan dengan pelayanan prima.
- b) Menciptakan rasa bangga dan bergengsi berkunjung ke toko buku.
- c) Menciptakan budaya cinta buku dan gemar membaca.
- d) Memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menulis buku dan diterbitkan secara nasional, sehingga dikenal di seluruh Indonesia.

2.4. Nama

Nama ZANAFa yang terkesan kearab-araban sesungguhnya tidak punya arti khusus, karena nama itu diambil dari nama putra-putri pemilik usaha (Owner) yaitu **ZAKI** (Ahmad Zaki), **NADA** (Nada Fitria) dan **FAHMA** (Fahma Zakiyah).

2.5. Visi

Menjadi penerbit yang handal dan toko buku yang unggul dalam memberikan pelayanan ke konsumen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6. Misi

1. Memberi kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan buku-buku berkualitas dengan harga bersaing.
2. Menciptakan imej sebagai toko buku yang nyaman dan bergengsi, sehingga masyarakat merasa senang dan bangga berkunjung ke toko buku.
3. Memberikan pelayanan prima kepada pengunjung dengan selalu memperbaharui koleksi buku yang dijual di toko buku .
4. Memberi kesempatan kepada penulis-penulis di Riau untuk dapat bersaing dengan penulis lainnya di Indonesia.

2.7. Faktor Pendukung

Ada beberapa hal yang mendukung keberhasilan toko buku ZANAFa, yaitu:

1. Lokasi Tempat Usaha

Tempat merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam mendukung kesuksesan penjualan produk yang dipasarkan toko buku, mengingat toko buku ZANAFa berada di Pusat bisnis strategis dan terpadat di Pekanbaru, yang terdiri dari mall giant dan ratusan usaha pendukung dalam bentuk kounter-kounter, dimana kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dari kompleks ini, maka toko buku ZANAFa menjadi salah satu pilihan masyarakat memenuhi kebutuhan Sekolah, Pondok Pesantren, Perguruan Tinggi dan Masyarakat umum mencari Alat Tulis Kantor dan literatur-literatur yang dibutuhkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembaga-Lembaga Pendidikan

Ada 2 perguruan tinggi besar yang sangat dekat dengan kompleks ini, yaitu UNRI (Universitas Riau) lk. 300m, UIN SUSKA (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) lk. 1,5 Km, Pondok Pesantren Darel Hikmah lk. 300m, disamping itu ada Akademi Perbankan dan STIE lk 500m, Akademi Farmasi lk. 700m, dan ada SD, MI, MTs, SMP, SMA, SMKK yang tidak terlalu jauh dari lokasi. Sehingga keberadaan toko buku Zanafa akan menunjang kebutuhan siswa, mahasiswa guru dan lembaga pendidikan di sekitarnya.

3. Persaingan

Di daerah Panam Pekanbaru belum ada toko buku yang lengkap dan besar, sehingga toko buku ZANAFa diharapkan dan diupayakan menjadi satu-satunya toko buku yang memiliki koleksi buku yang lengkap dan besar sehingga menjadi pilihan utama masyarakat.

4. Toko Buku Diskon

Toko buku ZANAFa adalah satu-satunya toko buku dengan konsep toko buku diskon, sesuai dengan misinya membantu dan merangsang siswa, mahasiswa dan masyarakat membeli buku-buku yang diperlukan. Diskon diberikan sepanjang masa dari 5% s/d 75%.

5. Tampilan dan Pelayanan

Toko buku ZANAFa berpenampilan elegan dan moderen, kesan tampilan luar yang mewah dan interior ruangan yang didesain oleh ahlinya membuat siapapun nyaman berada di dalamnya, pengunjung akan dimanjakan dengan mudahnya mencari katalog buku lewat komputer dan suasana nyaman

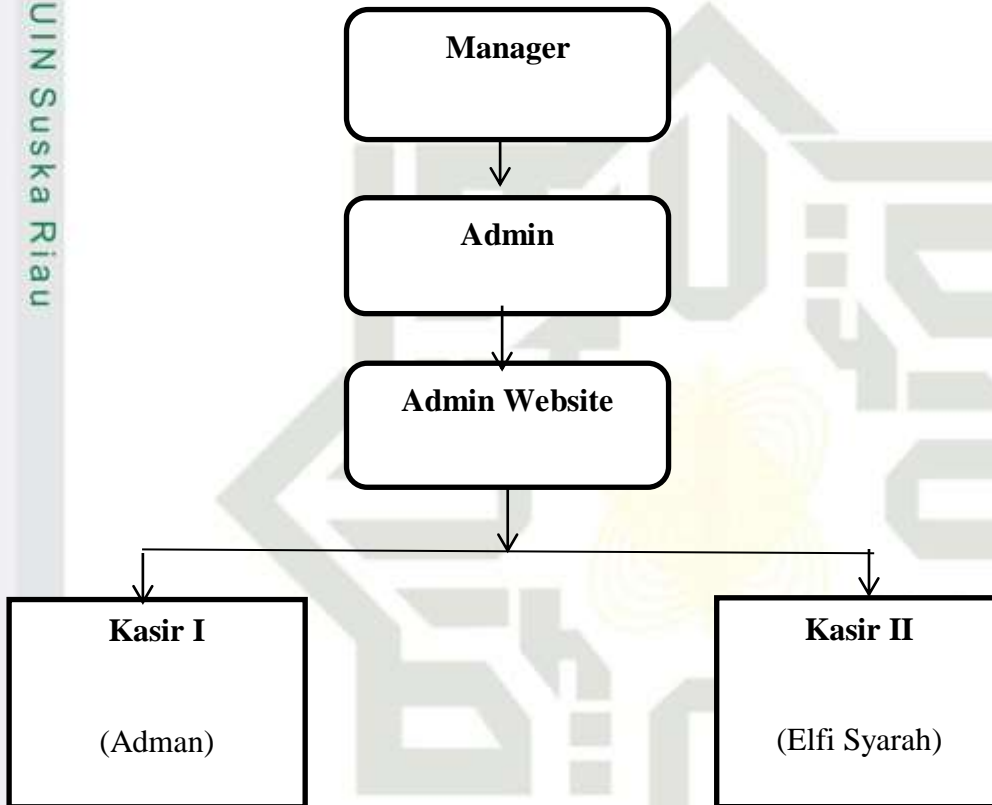
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

full AC menambah betah berlama-lama di dalamnya untuk mencari buku-buku yang diperlukan.

2.8. Struktur Perusahaan

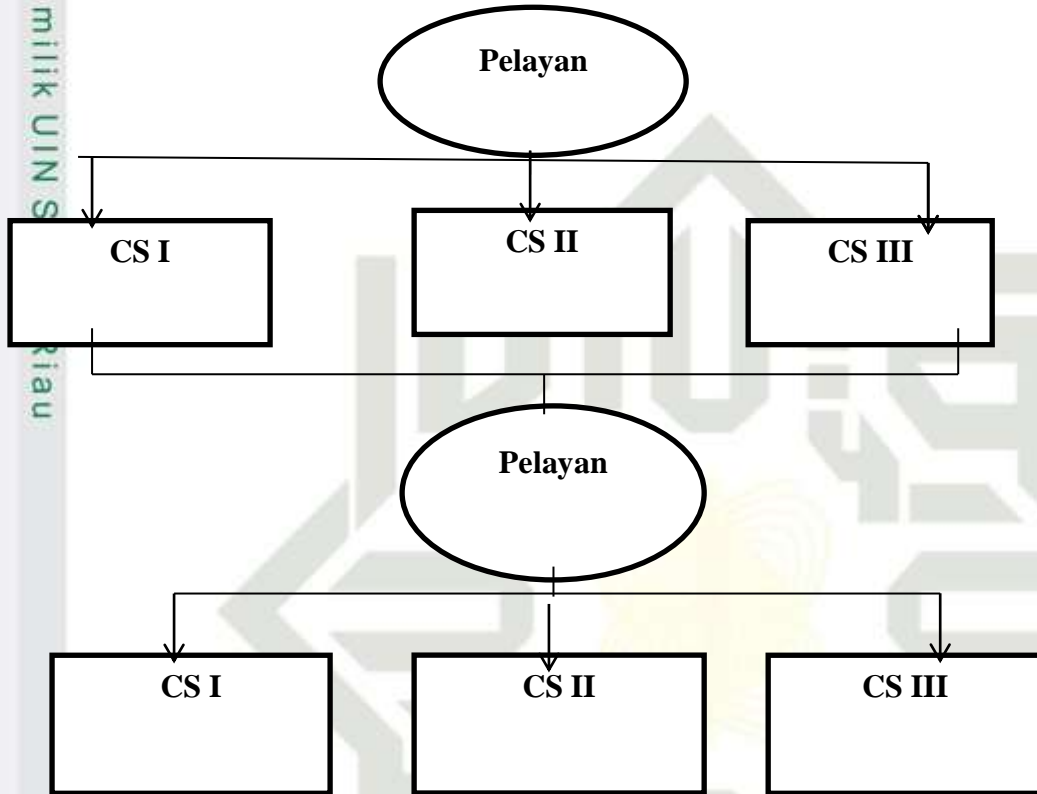
2.1 Gambar dibawah ini merupakan struktur perusahaan dari Toko Buku Zanafa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lanjutan Gambar 2.1 dibawah ini merupakan struktur perusahaan dari Toko Buku Zanafa



2.9. Uraian Tugas (job description) bagian/unit kerja tempat PKL

1. Manajer

Merupakan orang yang memiliki pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang baik yang diakui oleh organisasi atau perusahaan untuk dapat memimpin, mengelola, mengendalikan organisasi dalam rangka mencapai tujuan suatu perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Melayu S. Hasibuan, manajer adalah sumber daya pokok serta titik sentral setiap aktivitas yang terjadi dalam suatu perusahaan. Seorang manajer harus mengutamakan tugas dan tanggung jawab dan membina hubungan yang harmonis dengan para staf dan karyawan di suatu perusahaan. Adapun tugas dari pada manajer diantaranya :

- a) Memimpin berjalannya suatu perusahaan
- b) Mengembangkan organisasi
- c) Mengatasi berbagai masalah yang dihadapi
- d) Meningkatkan rasa tanggung jawab
- e) Mengevaluasi kegiatan-kegiatan organisasi

2. Bagian Admin

Admin yang berada di toko ini tidak jauh berbeda dengan admin yang berada di perusahaan lainnya. Adapun tugas dari pada admin adalah:

- a. Melakukan pengentrian data perusahaan
- b. Melakukan hubungan yang baik dengan para karyawan yang lain
- c. Membuat agenda rutinitas kantor
- d. Melakukan pengarsipan data

3. Website (IT)

Dikarenakan toko buku zanafa tidak hanya melayani secara offline (langsung) perusahaan juga menyediakan layanan secara online untuk para konsumen yang ingin mencari atau sekedar bertanya mengenai buku yang akan di beli. Dalam hal ini bagian admin akan sangat berperan penting untuk selalu melihat memantau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kosndisi di suatu halaman web resmi toko buku, diantara tugas dari seorang admin adalah:

- a. Melakukan pengimputan buku terbaru kedalam halaman web, hal ini dilakukan untuk mempermudah para konsumen dalam mencari dan memilih buku yang tersedia
- b. Menjaga keamanan dari situs web perusahaan
- c. Melakukan pelayanan terhadap konsumen yang hendak mencari atau sekedar bertanya.

3. Bagian kasir

Kasir merupakan orang bertanggung jawab dalam melakukan transaksi kepada para konsumen yang hendak membayar sejumlah uang untuk setiap barang. Adapun tugas dari seorang kasir secara garis besar adalah:

- a) Melakukan proses penjualan dan pembayaran
- b) Melakukan pencatatan atas semua transaksi, jika perusahaan masih melakukan proses pencatatan secara manual, namun untuk toko buku ini telah menggunakan pencatatan secara komputerisasi
- c) Melakukan pengecekan atas sejumlah barang pada saat penerimaan faktur.

4. Bagian Pelayanan (*Costumer Service*)

Merupakan bagian yang terpenting dari perusahaan ini, karena bagian ini yang akan memasarkan kepada para konsumen yang datang secara langsung ke toko. Adapun tugas dari pada costumer service adalah:

- a. Melakukan pelayanan kepada konsumen yang datang



- b. Memberikan informasi kepada setiap konsumen yang bertanya mengenai keberadaan buku yang ingin di cari
- c. Selalu melakukan pengecekan jumlah buku yang berada di raknya dan melakukan penataan buku yang tepat sehingga akan membuat daya tarik konsumen lebih tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, bahwa sistem pelayanan pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa Pada Masa New Normal ini sudah baik terhadap pelayanan kepada konsumen dan khalayak lainnya. Dengan adanya kebijakan pimpinan dan perilaku pegawai dalam meningkatkan pelayanan menuntut semua elemen yang ada Dipenerbit dan Toko Buku Zanafa melakukan pelayanan semaksimal mungkin dengan cara pemberian diskon, mengganti buku/ atk yang rusak dan tetap konsisten dengan sopan dan ramah menghadapi pelanggan yang komplain serta memberikan bingkisan khusus untuk pelanggan yang sudah memberikan saran maupun keluhan.

4.2 Saran

Penerbit dan Toko Buku Zanafa tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang prima pada Masa New Normal ini, dan ditingkatkan juga kualitas seluruh yang berhubungan dengan Penerbit dan Toko Buku Zanafa pada Masa New Normal ini dengan cara terus mengawasi pegawai untuk pengecekan stok buku yang kosong, rusak bahkan terus memberikan motivasi pegawai saat menghadapi komplain pelanggan agar tidak terjadinya miss communication.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Ali Imran Ayat: 159

Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran* Bandung: PT. Sarana Tutussrial Nurani Sejahtera.

Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kasmir. 2018, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2018. *Customer Service Excellent*. Depok: PT. RajaGrafindo.

Mukti, Tiara Citra. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Prodi Manajemen Fakultas Universitas Islam Kediri Volume 2 No 1 Tahun 2017. Paraturaman. 2011, *Kualitas Pelayanan Modernitas*. Yogyakarta: Andi.

Sampara. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sutabri, Tata. 2012. *Sistem Informasi Komunikasi*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Andi Offset.

Zulkarnain Wildan, Raden Bambang Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

https://repository.usd.ac.id/14456/2/052214153_Full.pdf jurnal analisis kepuasan konsumen toko buku togamas sopian

https://www.researchgate.net/publication/337069216_pengukuran_kualitas_pelaya_servqual_paraturaman_dalam_membentuk_kepuasan_pelanggan_sehingga_tercipta_loyalitas_pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan oleh penerbit dan toko buku Zanafa
2. Berapa jumlah karyawan yang melayani pelanggan di toko buku zanafa
3. Apa yang dialami karyawan di saat melayani pelanggan
4. Bagaimana cara mengatasi komplain keluhan pelanggan
5. Bagaimana prosedur pengembalian buku atau alat tulis yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

Gambar penulis saat melakukan wawancara dengan manager Toko Buku Zanafa di Masa New Normal



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar Karyawan Toko Buku Zanafa melayani konsumen saat berinteraksi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar dan Penerbit Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru

BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama irwandi, lahir di Tanjung, 18 November Anak ketuga dari ayahanda alimarl dan Ibunda sirowati Jenjang Pendidikan penulis dimulai dari SDN 001 koto Kampar, hulu SMPN 1 koto Kampar hulu dan SMAN 1 koto

Kampar hulu. Pada tahun 2017 melalui jalur seleksi MANDIRI penulis diterima menjadi salah satu mahasiswa jurusan D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini dengan judul “Penerapan sistem pelayanan pada penerbit dan toko buku zanafa dimasa new normal. Di Pekanbaru Provinsi Riau”.

Berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dibawah bimbingan bapak Riki hanri malau. SE. MM, yang pada tanggal 27 Desember 2021 penulis mengikuti ujian Munaqasah dan dinyatakan LULUS dengan menyandang gelar Ahli Madya (A.md).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.