

Service Quality In The Civil Servants Cooperative (KPN) Bhakti Husada

Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Bhakti Husada

Yoseph Iriyante Leu Robi¹, Yustina Olivia Da Silva², Maria Moderta Missi Mone³

Universitas Nusa Nipa^{1,2,3}

anteapetatu91@gmail.com^{1*}

*Corresponding Author

ABSTRACT

Cooperatives are one of the business entities that play an important role in Indonesia's economy. Through the principles of mutual cooperation and a familial approach, cooperatives serve as a platform that supports the economic needs of their members while also contributing to community development. Data collection techniques are methods used to obtain data and information related to research. Service Quality: The services provided by cooperatives are generally good, particularly in meeting the five dimensions of service quality: *Tangibles* (Physical Evidence), *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* (Guarantee and Certainty), and *Empathy*. However, in practice, service delivery has not yet reached its full potential, and certain aspects still need improvement. These include service timeliness and the cooperative's attentiveness to the individual needs of its members, such as offering special services for members facing specific challenges, which would demonstrate a higher level of care.

Keywords: Cooperative; KPN; Bhakti Husada

ABSTRAK

Koperasi merupakan salah satu bentuk usaha yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia. Melalui prinsip gotong royong dan asas kekeluargaan, koperasi mampu menjadi wadah yang mendukung kebutuhan ekonomi anggotanya sekaligus berkontribusi pada pembangunan masyarakat. Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Kualitas Pelayanan: Pelayanan yang diberikan oleh koperasi sudah cukup baik, terutama dalam pelayanan yang sudah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), *Empathy* (Empati). Meskipun dalam pelaksanaannya belum maksimal dan masih ditemukan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketepatan waktu pelayanan, serta kepedulian koperasi terhadap kebutuhan individu anggota, seperti memberikan layanan khusus untuk anggota yang memiliki kendala tertentu, memperlihatkan tingkat perhatian yang baik.

Kata kunci: Koperasi; KPN; Bhakti Husada

1. Pendahuluan

Program Kampus Merdeka yang digagas oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia merupakan upaya untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman belajar yang lebih relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Salah satu implementasi dari program ini adalah melalui kegiatan magang, yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk terjun langsung ke lingkungan kerja profesional dan mengembangkan keterampilan praktis sesuai dengan bidang studi mereka.

Magang bukan hanya menjadi media untuk mengasah kompetensi teknis, tetapi juga melatih kemampuan non-teknis seperti komunikasi, kolaborasi, manajemen waktu, dan pemecahan masalah. Melalui partisipasi dalam program ini, mahasiswa diharapkan dapat memahami tantangan nyata di dunia kerja sekaligus memperkaya wawasan mereka mengenai penerapan ilmu pengetahuan dalam konteks profesional.

Melalui pengalaman magang, mahasiswa dapat menghubungkan teori yang telah dipelajari di perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan. Hal ini bertujuan untuk

menciptakan lulusan yang tidak hanya memiliki keunggulan akademik, tetapi juga adaptif, inovatif, dan kompeten dalam menghadapi perubahan di era globalisasi. Kegiatan magang ini di laksanakan di Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Bhakti Husada yang memiliki dua bidang usaha diantaranya Unit Simpan Pinjam dan Unit Pertokoan.

Koperasi merupakan salah satu bentuk usaha yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia. Melalui prinsip gotong royong dan asas kekeluargaan, koperasi mampu menjadi wadah yang mendukung kebutuhan ekonomi anggotanya sekaligus berkontribusi pada pembangunan masyarakat. Dalam operasionalnya, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan anggota dan keberlangsungan koperasi.

Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana koperasi dapat memenuhi harapan dan kebutuhan anggotanya. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup ketepatan waktu dan keramahan, tetapi juga kehandalan, kemudahan akses, serta kejelasan informasi yang diberikan. Di tengah persaingan yang semakin ketat, terutama dengan maraknya layanan berbasis digital, koperasi dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya agar tetap relevan dan kompetitif.

Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Bhakti Husada adalah salah satu bentuk organisasi ekonomi yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota melalui pelayanan yang berkualitas. Sebagai institusi yang didirikan oleh dan untuk anggotanya, koperasi memiliki peran penting dalam mendukung kebutuhan ekonomi dan sosial anggotanya. KPN Bhakti Husada memberikan berbagai layanan, seperti simpan pinjam, penjualan kebutuhan sehari-hari, dan fasilitas lainnya yang dirancang untuk mendukung kesejahteraan pegawai negeri.

Kualitas pelayanan dalam sebuah koperasi melibatkan beberapa dimensi penting, di antaranya adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik. Keandalan mencerminkan konsistensi pelayanan yang diberikan koperasi dalam memenuhi janji-janji kepada anggotanya. Daya tanggap berkaitan dengan kesiapan koperasi dalam merespons kebutuhan dan keluhan anggota. Sementara itu, jaminan menunjukkan kompetensi dan pengetahuan staf dalam memberikan layanan, serta empati yang mencerminkan perhatian individual kepada anggota. Faktor-faktor ini berkontribusi pada persepsi keseluruhan tentang kualitas pelayanan.

Di era digital saat ini, koperasi juga dihadapkan pada tantangan baru untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Koperasi Pegawai Negeri Bhakti Husada harus mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan memperluas jangkauan layanannya. Implementasi teknologi informasi dalam operasional koperasi, seperti sistem layanan online dan aplikasi seluler, dapat memberikan kemudahan akses bagi anggota. Inovasi ini penting untuk menjawab kebutuhan anggota yang semakin beragam dan dinamis.

2. Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Moleong (2017:186), wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu, yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari narasumber secara langsung. Wawancara melibatkan interaksi tanya jawab di mana pewawancara mengajukan pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya, sementara narasumber memberikan jawaban berdasarkan pengalaman dan pandangannya. Teknik ini memungkinkan penggalian informasi secara mendalam dan kontekstual, sehingga menjadi salah satu metode penting dalam pengumpulan data kualitatif. Dalam laporan ini,

wawancara dilakukan dengan pengurus koperasi, karyawan dan anggota koperasi untuk menggali informasi terkait kualitas pelayanan pada KPN Bhakti Husada. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan panduan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Pertanyaan berfokus pada pengalaman, kepuasan, dan persepsi anggota terhadap pelayanan koperasi.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan berlangsung di koperasi. Hal ini mencakup interaksi antara karyawan koperasi dengan anggota, fasilitas yang tersedia, serta suasana lingkungan koperasi. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan di Koperasi Pegawai Negeri Bhakti Husada, Observasi dilakukan untuk mencatat aspek-aspek pelayanan yang memengaruhi kepuasan anggota. Observasi juga berperan sebagai langkah verifikasi terhadap data yang diperoleh melalui wawancara. Data yang dihasilkan dari observasi memungkinkan peneliti untuk memastikan keakuratan informasi serta memahami konteks penelitian secara lebih komprehensif. Seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2018: 45), observasi digunakan untuk menggali data yang tidak dapat diungkapkan melalui metode lain dan membantu memahami realitas sosial atau fisik di lokasi penelitian.

3. Studi Dokumen

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder yang relevan, seperti laporan tahunan koperasi, buku pedoman pelayanan, hasil survei kepuasan sebelumnya, dan dokumen terkait lainnya. Data ini digunakan untuk memahami konteks dan mengevaluasi kinerja koperasi dari waktu ke waktu.

3. Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting dalam pengelolaan koperasi karena secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan anggota dan keberlanjutan operasional koperasi. Berdasarkan analisis dan kajian, kualitas pelayanan di KPN Bhakti Husada dapat dibahas dalam beberapa aspek berikut :

Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dievaluasi menggunakan lima dimensi Servqual (Parasuraman, Zeithaml, & Berry), yaitu:

Tangibles (Bukti fisik)

Fasilitas fisik, teknologi, dan kelengkapan administratif yang dimiliki koperasi menjadi faktor penting. KPN Bhakti Husada perlu memastikan ruangan pelayanan nyaman, alat pendukung memadai, dan dokumen administratif dikelola dengan baik.

Reliability (Keandalan)

Pelayanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu menjadi indikator keandalan koperasi. Misalnya, pengelolaan pinjaman, pembagian SHU (Sisa Hasil Usaha), dan pelayanan keuangan lainnya harus dilakukan secara profesional dan sesuai jadwal.

Responsiveness (Dayatanggap)

Kecepatan dan kesigapan dalam merespons kebutuhan anggota, seperti menjawab pertanyaan, menangani keluhan, atau memberikan informasi, sangat memengaruhi kepuasan anggota. Tim koperasi harus mampu memberikan solusi secara proaktif.

Assurance (Jaminan)

Kompetensi karyawan koperasi dalam memberikan pelayanan, rasa aman, dan

kepercayaan kepada anggota menjadi prioritas. Hal ini dapat diperkuat dengan pelatihan berkala bagi pengelola koperasi.

Empathy (Empati)

Kepedulian koperasi terhadap kebutuhan individu anggota, seperti memberikan layanan khusus untuk anggota yang memiliki kendala tertentu, memperlihatkan tingkat perhatian yang baik.

Tantangan Kualitas Pelayanan

Beberapa tantangan yang dihadapi dalam menjaga kualitas pelayanan koperasi antara lain:

- a. Kurangnya SDM yang kompeten: Minimnya pelatihan atau pembinaan bisa memengaruhi kualitas layanan.
- b. Fasilitas yang belum optimal: Fasilitas fisik dan teknologi mungkin belum memenuhi standar modern.
- c. Komunikasi yang kurang efektif: Informasi tentang program koperasi sering kali tidak sampai dengan baik kepada anggota.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

KPN Bhakti Husada dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan langkah-langkah berikut:

- a. Digitalisasi Pelayanan: Menggunakan aplikasi atau sistem online untuk mempermudah transaksi dan akses informasi bagi anggota.
- b. Pelatihan dan Pengembangan SDM: Memberikan pelatihan rutin kepada pengurus koperasi tentang pelayanan, teknologi, dan manajemen koperasi.
- c. Survei Kepuasan Anggota: Melakukan survei berkala untuk mengevaluasi kebutuhan dan kepuasan anggota.
- d. Perbaikan Infrastruktur: Memperbaiki fasilitas fisik, seperti kantor pelayanan dan sistem IT.
- e. Transparansi Pengelolaan: Membuka akses informasi mengenai keuangan dan program koperasi untuk meningkatkan kepercayaan anggota.

Dampak Peningkatan Kualitas Pelayanan

Ketika kualitas pelayanan meningkat, manfaat yang dapat dirasakan meliputi:

- a) Tingkat kepuasan anggota meningkat: Anggota merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik.
- b) Kepercayaan terhadap koperasi bertambah: Anggota cenderung lebih loyal dan aktif dalam kegiatan koperasi.
- c) Kinerja koperasi lebih optimal: Dengan pelayanan yang baik, potensi partisipasi anggota dalam program koperasi meningkat, yang berdampak positif pada keuangan koperasi.

4. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan selama magang di Koperasi Pegawai Negeri Bhakti Husada, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan: Pelayanan yang diberikan oleh koperasi sudah cukup baik, terutama dalam pelayanan yang sudah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), *Empathy* (Empati). Meskipun dalam pelaksanaannya belum maksimal dan masih ditemukan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketepatan waktu pelayanan, serta kepedulian koperasi terhadap kebutuhan individu anggota, seperti

- memberikan layanan khusus untuk anggota yang memiliki kendala tertentu, memperlihatkan tingkat perhatian yang baik
2. Kepuasan Anggota: Mayoritas anggota merasa puas dengan pelayanan yang diterima, terutama terkait transparansi dalam pengelolaan dana dan program koperasi. Namun, beberapa anggota menyampaikan keluhan mengenai keterbatasan produk atau layanan tertentu.
 3. Infrastruktur dan Teknologi: Penggunaan teknologi dalam pelayanan masih terbatas, yang menyebabkan beberapa proses manual memakan waktu lebih lama dan kurang efisien.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- _____(2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- Kandidus.P. 1982. Akta Pendirian Perkumpulan Koperasi Karyawan Rumah Sakit Umum Maumere Di Maumere. Laporan Tidak Diterbitkan
- _____.1994. Departemen Koperasi Dan Pembinaan Pengusaha Kecil Republik Indonesia. Pengesahan Akta Pendirian Koperasi Pegawai Negeri Bhakti Husada : Laporan Tidak diterbitkan
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rudianto. (2010). *Akuntansi Koperasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subandi. 2009. *Ekonomi Koperasi Teori Dan Praktek*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Tim Dosen Program Studi Manajemen. 2024. *Buku Pedoman Magang*. Universitas Nusa Nipa Maumere
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.