

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KSU FAJAR EMAS SEJAHTERA MELALUI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

I Kadek Bagiana^{1,*}, Gusti Ayu Kerisna Yanti²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, Indonesia, 80233

*Email: ikadekbagiana@unmas.ac.id

ABSTRAK

KSU Fajar Emas Sejahtera, sebuah koperasi simpan pinjam, menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggotanya di tengah persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, analisis dokumen, dan survei kepuasan anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan yang fokus pada peningkatan keterampilan teknis dan interpersonal karyawan berhasil meningkatkan kompetensi dan motivasi mereka, yang berdampak positif pada kualitas pelayanan. Pembenahan sistem dan prosedur kerja juga berkontribusi pada efisiensi operasional dan akurasi data. Meskipun terdapat tantangan seperti keterbatasan waktu dan anggaran, program pelatihan dan pengembangan SDM yang terstruktur dan berkelanjutan terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan anggota dan memperkuat posisi koperasi dalam jangka panjang. Rekomendasi untuk KSU Fajar Emas Sejahtera termasuk penjadwalan pelatihan yang lebih fleksibel, dukungan manajemen yang kuat, dan evaluasi berkala terhadap program pelatihan.

Kata Kunci: Koperasi, Pelatihan SDM, Kualitas Layanan, Pengembangan Karyawan.

ANALISIS SITUASI

Koperasi adalah organisasi bisnis yang dimiliki dan dioperasikan oleh sekelompok individu untuk kepentingan bersama. Dalam struktur ini, setiap anggota memiliki hak suara yang setara, terlepas dari besarnya investasi atau kontribusi mereka. Prinsip utama koperasi adalah gotong royong dan keadilan ekonomi, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya (Mahendrawati et al., 2021; Wasiaturrahma et al., 2020). Koperasi beroperasi dalam berbagai sektor, termasuk pertanian, ritel, jasa keuangan, dan perumahan. Keunggulan koperasi terletak pada kemampuannya untuk menciptakan keuntungan sosial dan ekonomi bagi anggotanya, yang biasanya tidak diperoleh melalui model bisnis tradisional (Kumala et al., 2021).

Koperasi simpan pinjam, khususnya, berfokus pada memberikan layanan keuangan, seperti tabungan dan pinjaman, kepada anggotanya. Tujuannya adalah untuk memberikan akses ke layanan keuangan dengan syarat yang lebih baik dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional. Hal ini sangat penting dalam memberdayakan anggotanya, terutama di kalangan masyarakat dengan akses terbatas terhadap layanan

perbankan formal. Namun, keberhasilan koperasi sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk memberikan layanan berkualitas dan membangun kepercayaan serta loyalitas anggota (Priandika & Setiawansyah, 2023; Muanas et al., 2020).

Koperasi Serba Usaha (KSU) Fajar Emas Sejahtera adalah salah satu contoh koperasi simpan pinjam yang telah beroperasi selama lebih dari satu dekade. KSU ini menyediakan berbagai layanan kepada anggotanya, termasuk simpan pinjam, distribusi barang, dan jasa lainnya. Selama bertahun-tahun, koperasi ini telah berhasil memberikan manfaat ekonomi yang signifikan kepada anggotanya dan memainkan peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan mereka.

Namun, seiring pertumbuhannya, KSU Fajar Emas Sejahtera menghadapi tantangan yang semakin kompleks, terutama dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggotanya. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dalam mempertahankan kepercayaan dan kepuasan anggota. Anggota koperasi mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah dari setiap pegawai koperasi.

Saat ini, KSU Fajar Emas Sejahtera dihadapkan pada beberapa masalah yang memerlukan perhatian serius. Evaluasi awal menunjukkan bahwa terdapat keluhan dari anggota mengenai keterlambatan layanan dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan oleh karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, keterbatasan sumber daya dan kurangnya pelatihan yang terstruktur menyebabkan hasil pelayanan yang kurang optimal.

Mengatasi tantangan-tantangan ini memerlukan pendekatan yang terintegrasi, khususnya melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Dengan pelatihan yang tepat, karyawan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan interpersonal mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota (Yudhinanto & Sagita, 2023; Hamidi et al., 2020). Strategi ini diharapkan tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat posisi KSU Fajar Emas Sejahtera di tengah persaingan yang semakin ketat.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan situasi yang dihadapi KSU Fajar Emas Sejahtera, terdapat beberapa tantangan utama yang perlu diatasi. Pertama, kualitas pelayanan yang belum optimal menjadi perhatian utama. Anggota koperasi mengeluhkan tentang kecepatan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan, yang menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara harapan anggota dan pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang kurang memadai ini dapat merusak kepercayaan dan loyalitas anggota, yang sangat penting untuk keberlanjutan koperasi.

Kedua, terdapat kebutuhan mendesak untuk pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) di KSU Fajar Emas Sejahtera. Karyawan membutuhkan pelatihan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan kompetensi mereka, baik dalam hal keterampilan teknis maupun interpersonal. Kompetensi ini penting untuk memastikan bahwa karyawan dapat menangani tugas-tugas mereka dengan efisien dan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada anggota. Tanpa pelatihan yang memadai, karyawan mungkin kesulitan untuk memenuhi ekspektasi anggota dan mengatasi tantangan operasional yang ada.

Ketiga, hambatan dalam implementasi pelatihan menjadi tantangan lain yang perlu diperhatikan. Keterbatasan waktu dan sumber daya menjadi kendala utama dalam pelaksanaan program pelatihan yang efektif. Dengan beban kerja yang tinggi, sulit bagi karyawan untuk menyisihkan waktu untuk mengikuti pelatihan, sementara keterbatasan anggaran dapat membatasi ruang lingkup dan frekuensi pelatihan yang dapat diselenggarakan. Tantangan ini perlu diatasi dengan pendekatan strategis yang memastikan bahwa pelatihan dapat dilakukan tanpa mengganggu operasi harian koperasi, dan dengan alokasi sumber daya yang efisien untuk mendukung pengembangan SDM.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi, KSU Fajar Emas Sejahtera mengusulkan beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan SDM. Pertama, koperasi berencana mengadakan program pelatihan berkelanjutan yang disesuaikan dengan kebutuhan pegawai. Program ini akan mencakup pelatihan teknis, soft skills, serta pemahaman produk dan layanan koperasi. Dengan pelatihan ini, karyawan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap mereka, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan anggota.

Kedua, untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, KSU Fajar Emas Sejahtera akan menciptakan jalur karir yang jelas bagi karyawan. Selain itu, koperasi akan memberikan insentif dan penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan kinerja luar biasa. Dengan adanya program pengembangan karir yang terstruktur, karyawan akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap koperasi dan menurunkan tingkat turnover.

Ketiga, pembenahan sistem dan prosedur kerja menjadi langkah penting yang perlu dilakukan. KSU Fajar Emas Sejahtera berencana menyusun standar prosedur kerja yang jelas dan mengimplementasikan sistem informasi manajemen untuk mempercepat proses kerja dan meningkatkan akurasi data. Dengan langkah ini, koperasi dapat memberikan pelayanan yang lebih konsisten dan efisien, serta memastikan bahwa anggota

mendapatkan informasi yang akurat dan pelayanan yang cepat. Ini akan membantu koperasi dalam membangun reputasi yang baik dan menjaga kepercayaan anggota.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan SDM di KSU Fajar Emas Sejahtera. Data dikumpulkan melalui beberapa teknik untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Pertama, wawancara mendalam dilakukan dengan pengurus dan karyawan koperasi untuk menggali informasi tentang pengalaman, pandangan, dan persepsi mereka terkait pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM, serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Wawancara ini dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi topik-topik yang relevan.

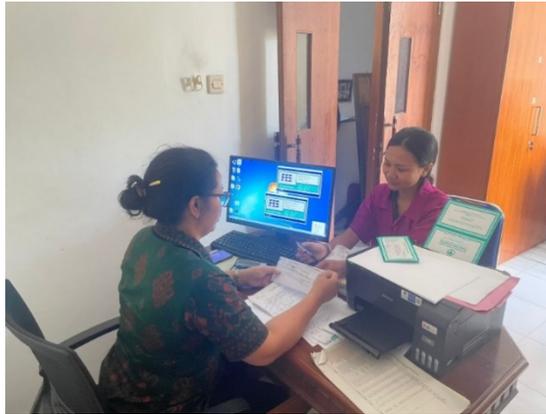
Kedua, observasi langsung dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang nyata tentang bagaimana proses pelayanan dan pelatihan dilaksanakan. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi praktik terbaik serta area yang memerlukan perbaikan, dengan melihat langsung interaksi antara karyawan dan anggota koperasi, serta bagaimana karyawan menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pelatihan dalam kegiatan sehari-hari. Observasi juga dilakukan selama sesi pelatihan untuk menilai efektivitas metode pelatihan dan partisipasi karyawan.

Ketiga, analisis dokumen dilakukan dengan meninjau berbagai dokumen terkait, seperti laporan tahunan koperasi, materi pelatihan, kebijakan SDM, dan panduan prosedur kerja. Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi yang telah diterapkan dalam pelatihan dan pengembangan SDM, serta untuk melihat sejauh mana kebijakan tersebut telah diimplementasikan dan hasil apa yang telah dicapai. Dokumen-dokumen ini memberikan informasi penting tentang arah strategis koperasi dan menunjukkan bagaimana pelatihan dan pengembangan SDM diintegrasikan ke dalam keseluruhan operasional koperasi.

Keempat, survei kepuasan anggota dilaksanakan menggunakan kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi anggota terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan, keramahan, kompetensi karyawan, dan kejelasan informasi yang diberikan. Kuesioner menggunakan skala Likert untuk memungkinkan anggota memberikan penilaian yang jelas terhadap setiap aspek pelayanan. Data yang diperoleh dari survei ini dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan koperasi, serta untuk memberikan umpan balik yang berharga bagi perbaikan kualitas pelayanan di masa depan. Dengan menggunakan pendekatan yang komprehensif ini, penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang tepat dan implementatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KSU Fajar Emas Sejahtera.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan SDM di KSU Fajar Emas Sejahtera, sejumlah hasil positif dapat diidentifikasi. Evaluasi awal sebelum intervensi pelatihan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di koperasi ini belum optimal, dengan beberapa anggota menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap kecepatan layanan dan ketidakjelasan informasi yang disampaikan oleh karyawan. Keluhan ini mengindikasikan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki kompetensi teknis dan interpersonal karyawan agar dapat memenuhi ekspektasi anggota dengan lebih baik.



Gambar 1. Wawancara dan sosialisasi mengenai program kerja di KSU. Fajar Emas Sejahtera

Peningkatan Kompetensi Karyawan

Setelah program pelatihan dilaksanakan, terdapat peningkatan signifikan dalam kompetensi teknis dan interpersonal karyawan. Pelatihan yang difokuskan pada manajemen keuangan dan operasional koperasi, serta keterampilan interpersonal seperti komunikasi dan pelayanan pelanggan, berhasil meningkatkan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Hasil observasi menunjukkan bahwa karyawan menjadi lebih mahir dalam menangani transaksi keuangan dan lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan anggota koperasi. Ini terlihat dari cara mereka memberikan informasi yang lebih jelas dan cepat, serta kemampuan mereka untuk menangani pertanyaan atau keluhan anggota dengan lebih efektif. Peningkatan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelatihan yang baik dapat secara signifikan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan (Priandika & Setiawansyah, 2023; Siregar et al., 2022; Kumala et al., 2021; Muanas et al., 2020).

Survei Kepuasan Anggota

Untuk mengukur dampak dari pelatihan ini, survei kepuasan anggota dilakukan setelah program pelatihan selesai. Hasil survei menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi. Aspek-aspek seperti kecepatan layanan, keramahan karyawan, dan kejelasan informasi semuanya mengalami peningkatan yang mencolok. Sebelum pelatihan, hanya sekitar 60% anggota yang merasa puas dengan kecepatan layanan, tetapi setelah pelatihan, angka ini meningkat menjadi lebih dari 80%. Demikian pula, tingkat kepuasan terhadap keramahan karyawan meningkat dari 65% menjadi 85%, dan kepuasan terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan meningkat dari 58% menjadi 82%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pelatihan telah berhasil memperbaiki area-area yang sebelumnya menjadi sumber keluhan anggota, mengindikasikan bahwa karyawan lebih siap dan mampu untuk memenuhi harapan anggota.

Efektivitas Pembinaan Sistem dan Prosedur

Selain pelatihan, pembinaan sistem dan prosedur kerja juga dilakukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Standarisasi prosedur kerja dan implementasi sistem informasi manajemen membantu mempercepat proses kerja dan meningkatkan akurasi data yang digunakan dalam pelayanan. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan karyawan untuk mengakses data anggota dengan cepat dan tepat, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih efisien. Hasil observasi menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi keuangan berkurang secara signifikan setelah implementasi sistem baru, dengan rata-rata waktu transaksi turun dari 10 menit menjadi 6 menit per transaksi. Ini menunjukkan bahwa dengan adanya sistem yang lebih baik, karyawan dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan anggota.

Motivasi dan Kepuasan Kerja Karyawan

Dampak positif lain dari pelatihan dan pengembangan SDM adalah peningkatan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Program pengembangan karir yang jelas dan pemberian insentif bagi karyawan berprestasi menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif. Karyawan merasa lebih dihargai dan memiliki peluang untuk mengembangkan karir mereka, yang meningkatkan motivasi mereka untuk berkontribusi secara maksimal. Tingkat turnover karyawan menurun setelah program pelatihan, menunjukkan bahwa karyawan lebih loyal dan termotivasi untuk tetap bekerja di koperasi. Penurunan turnover ini penting, karena karyawan yang berpengalaman dan termotivasi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dan konsisten, yang berdampak positif pada kepuasan anggota dan kinerja koperasi secara keseluruhan.



Gambar 2. Proses monitoring kinerja di bagian accounting.

Pembahasan Tantangan dan Hambatan

Meskipun hasil pelatihan dan pembenahan sistem menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan, beberapa tantangan tetap ada. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan waktu yang tersedia bagi karyawan untuk mengikuti pelatihan, mengingat beban kerja mereka yang tinggi. Beberapa karyawan mengalami kesulitan untuk menyeimbangkan antara tanggung jawab operasional dan partisipasi dalam pelatihan. Untuk mengatasi hambatan ini, penting bagi koperasi untuk menerapkan penjadwalan pelatihan yang lebih fleksibel dan memastikan adanya dukungan penuh dari manajemen. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi kendala dalam pelaksanaan program pelatihan yang lebih luas dan berkelanjutan. Oleh karena itu, koperasi perlu melihat pelatihan dan pengembangan SDM sebagai investasi jangka panjang yang akan memberikan pengembalian melalui peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, program pelatihan dan pengembangan SDM di KSU Fajar Emas Sejahtera berhasil membawa perubahan positif dalam kualitas pelayanan. Dengan peningkatan kompetensi dan motivasi karyawan, koperasi ini kini lebih siap untuk menghadapi tantangan masa depan dan bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Keberhasilan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan anggota, tetapi juga memperkuat posisi KSU Fajar Emas Sejahtera sebagai lembaga keuangan yang andal dan berkomitmen pada pelayanan berkualitas. Untuk memastikan keberlanjutan dari peningkatan ini, direkomendasikan agar KSU Fajar Emas Sejahtera terus mengembangkan program pelatihan dan pengembangan SDM yang berkelanjutan, serta melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa program tersebut tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan koperasi dan anggotanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamidi, I., Bashir, A., Atiyatna, D. P., Sukanto, S., & Mukhlis, M. (2020). Pelatihan Manajemen Koperasi Syariah di Desa Kerinjing, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan. *Sricommerce: Journal of Sriwijaya Community Services*, 1(1), 9-16.
- Kumala, D., Novianti, Y., & Safitri, N. (2021). Pelatihan Kewirausahaan dan Pemasaran bagi Pengurus Koperasi Usaha Kecil dan Menengah di Kelurahan Tugu Cimanggis. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Madani (JPMM)*, 1(1), 6-9.
- Mahendrawati, N. L. M., Mandasari, I. C. S., & Sukandia, I. N. (2021). Pengabdian Kemitraan Masyarakat Pada Koperasi Simpan Pinjam. *International Journal of Community Service Learning*, 5(3), 265-272.
- Muanas, M., Mulia, I., & Pamungkas, B. (2020). Peningkatan Pemahaman Pembukuan Koperasi Melalui Pemograman Sederhana. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(2), 185-196.
- Priandika, A. T., & Setiawansyah, S. (2023). Digitalisasi Aplikasi Keuangan Untuk Koperasi pada Dinas UMKM Provinsi Lampung. *Jurnal Abdimas Teknologi Informasi Dan Digitalisasi*, 1(1), 17-23.
- Siregar, M. I., Saggaf, A., Patmawati, P., Rahmawati, M., & Hidayat, M. (2022). Sosialisasi Laporan Keuangan Koperasi di Koperasi Unit Desa Muara Penimbung Ogan Ilir. *Jurnal Abdimas Musi Charitas*, 6(1), 28-35.
- Wasiaturrahma, W., Sulistyowati, C., Heriyati, D., & Ajija, S. R. (2020). Peningkatan Kinerja Koperasi Melalui Pendampingan Manajemen Keuangan Pada Koperasi 64 Bahari Surabaya. *Jurnal Berdaya Mandiri*, 2(1), 256-267.
- Yudhinanto, C. N., & Sagita, H. (2023). Sosialisasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Koperasi KSOP Betik Hati Bandar Lampung. *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 102-107.