PENGUATAN *SUSTAINABILITY* MELALUI OPTIMALISASI MEDIA PROMOSI DIGITAL DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA PADA KSP SARI DHARMA SEJAHTERA

Yenny Verawati[1,*], Ida Ayu Fitri Cahya Rani[2]
[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[*]Email: yenny_verawati@unmas.ac.id

ABSTRAK

KSP Sari Dharma Sejahtera merupakan koperasi simpan pinjam yang menghadapi permasalahan pada aspek promosi dan pelayanan anggota, yaitu belum optimalnya pemamfaatan media promosi digital serta belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan anggota dalam bentuk fisik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memperkuat *sustainability* koperasi melalui optimalisasi media promosi digital dan peningkatan kualitas pelayanan anggota. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipasif yang melibatkan pengurus koperasi secara aktif, meliputi tahap observasi dan identifikasi kebutuhan, pendampingan, pelatihan, serta monitoring dan evaluasi. Program dilaksanakan pada 25 Juli hingga 26 Agustus 2026 melalui dua kegiatan utama. Pertama, optimalisasi media promosi digital dilakukan dengan membuat akun Instagram koperasi dan mendesain enam poster promosi digital berukuran 1080x1250 px yang memuat informasi profil, layanan, edukasi, dan ajakan bergabung. Kedua, peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penyusunan SOP pelayanan anggota yang disesuaikan dengan struktur organisasi koperasi, dicetak dalam bentuk fisik, dan disosialisasikan melalui media promosi digital yang aktif serta SOP pelayanan anggota sebagai pedoman kerja yang lebih konsisten, efektif, dan profesional. Pendampingan yang diberikan turut meningkatkan kemampuan pengurus dalam mengelola media promosi dan menerapkan SOP secara mandiri. Kegiatan ini telah berjalan sesuai rencana dan memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan *sustainability* KSP Sari Dharma Sejahtera. Disarankan agar koperasi melanjutkan pembaruan konten promosi secara berkala dan menerapkan SOP secara konsisten agar mamfaat program disarankan secara berkelanjutan.

Kata Kunci : media promosi digital, SOP pelayanan, kualitas pelayanan, *sustainability,* koperasi simpan pinjam

ANALISIS SITUASI

Kegiatan pengabdian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan koperasi simpam pinjam untuk beradaptasi dengan perkembangan tekonologi dan tuntutan pelayanan yang lebih baik (Ghozali et al., 2024). KSP Sari Dharma Sejahtera merupakan lembaga koperasi simpan pinjam yang berdiri sejak tahun 2020 yang berdiri di kawasan perkotaan Denpasar Selatan, Bali. Koperasi ini memiliki peran dalam memberikan layanan keuangan kepada anggota melalui kegiatan simpan pinjam dan mendukung ativitas ekonomi masyarakat. Namun ditemukan beberapa aspek yang perlu dikembangkan agar mampu meningkatkan keberlanjutan usaha dan daya saing

koperasi. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa KSP Sari Dharma Sejahtera belum memamfaatkan media promosi digital secara optimal, sehingga informasi mengenai produk dan layanan koperasi belum menjangkau masyarakat lebih luas. Selain itu, koperasi juga belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan anggota dalam bentuk fisik, dari kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan pelayanan masih bergantung pada kebiasaan kerja sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan dalam proses pelayanan (Refaldi & Purnama, 2022). Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas pengurus dalam mengelola media digital dan menerapkan standar pelayanan demi mendukung daya saing dan keberlanjutan koperasi (Ghozali et al., 2024; Refaldi & Purnama, 2022).

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil analisis situasi yang telah dilakukan, terdapat permasalahan utama yang dihadapi mitra yang berkaitan dengan aspek pemasaran dan manajemen pelayanan, yaitu:

1. Kurangnya optimalisasi media promosi digital sebagai sarana untuk memperkenalkan produk layanan koperasi kepada masyarakat secara lebih luas.
2. Belum tersedianya SOP pelayanan anggota secara tertulis dan fisik sebagai pedoman kerja dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan profesional.
3. Perlunya peningkatan kapasitas pengurus dalam mengelola media digital dan menerapkan standar pelayanan guna mendukung keberlanjutan koperasi.

Dari hasil permasalahan utama tersebut memiliki relevansi dengan bidang ekonomi dan bisnis karena promosi digital dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan daya saing, membangun kepercayaan anggota, serta menjaga keberlangsungan koperasi. Oleh karena itu, diperlukan program pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada penguatan *sustainability* melalui optimalisasi media promosi digital dan peningkatan kualitas pelayanan anggota.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan hasil analisis situasi dan permasalahan yang dihadapi oleh KSP Sari Dharma Sejahtera, adapun solusi yang diberikan untuk memecahkan permasalahan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini sebagai berikut:

1. Optimalisasi Media Promosi Digital
   Dilakukan pembuatan akun media sosial yaitu Instagram sebagai alat media promosi digital, penyusunan poster promosi sebagai sarana memperkenalkan produk layanan koperasi kepada masyarakat secara lebih luas.
2. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Anggota
   Dilakukan penyusunan SOP pelayanan anggota yang disesuaikan dengan kondisi operasioal koperasi serta mencetaknya dalam bentuk fisik sebagai pedoman kerja agar pelayanan menjadi lebih terstruktur, konsisten, dan profesional.
3. Pendampingan Pengurus dalam Penerapan Program

Memberikan pendampingan kepada pengurus koperasi dalam mengelola media digital dan menerapkan SOP pelayanan sehingga program yang diberikan dapat berjalan secara mandiri dan berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di KSP Sari Dharma Sejahtera menggunakan pendekatan partisipasif dengan melibatkan pengurus koperasi secara aktif pada setiap tahapan pelaksanaan program. Tahap awal dilakukan observasi dan identifikasi kebutuhan, pada tahap tersebut dilakukan observasi terhadap kondisi operasional KSP yang bertujuan mengidentifikasi permasalahan spesifik yang dihadapi, khusunya minim pemamfaatan media promosi digital dan belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dalam bentuk fisik, mengidentidifikasi permasalahan dan kebutuhan mitra, dan menentukan prioritas program berdasarkan hasil observasi.

Untuk mengatasi kendala rendahnya kapasitas pengurus dalam mengelola media digital dam menerapkan prosedur pelayanan yang baru. Selanjutnya dilakukan tahap pendampingan yang pada tahap tersebut dilakukan pendampingan kepada pengurus dalam proses pengelolaan media promosi digital, penyusunan dan penerapan SOP pelayanan anggota agar program dapat dilaksanakan secara mandiri dan berkelanjutan setelah berakhirnya pengabdian kepada masyarakat. Selain pendampingan selanjutnya dilakukan tahap pelatihan. Pada tahap pelatihan dilakukan pelatihan mengenai pemamfaatan media promosi digital dan penerapan SOP pelayanan anggota guna meningkatkan pemahaman pengurus dalam mendukung kualitas pelayanan.

Tahap terakhir dilakukan monitoring dan evaluasi. Pada tahap ini dilakukan untuk mengantisipasi kendala teknis yang muncul selama implementasi (misalnya penyusaian isi SOP dengan tanggung jawab masing – masing pengurus, atau kesulitan konsistensi penggunggahan promosi digital), melakukan pemantauan berkala terhadap pelakasanaan program, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan menyusun rekomendasi perbaikan sebagai tindak lanjut.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil observasi pengabdian kepada masyarakat di KSP Sari Dharma Sejahtera yang memfokuskan pada penguatan *sustainability* koperasi melalui dua program utama, yaitu optimalisasi media promosi digital dan peningkatan kualitas pelayanan anggota. Kedua program tersebut disusun berdasarkan hasil observasi awal yang menunjukkan bahwa pemamfaatan media digital sebagai sarana promosi belum berjalan optimal, dan koperasi belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan anggota dalam bentuk fisik. Saat pelaksanaan dilakukan secara partisipasif dengan melibatkan pengurus koperasi pada setiap tahapan dari perencanaan, pelaksanaan, pendampingan, hingga monitoring dan evaluasi, sehingga hasil yang

diperoleh benar – benar sesuai dengan kebutuhan mitra dan berpeluang besar untuk dimamfaatkan secara berkelanjutan.

1. Hasil Optimalisasi Media Promosi Digital



Gambar 1. Tampilan akun instagram resmi KSP Sari Dharma Sejahtera

Pada gambar 1 yang diperoleh adalah tersedianya akun media sosial Instagram remis milik KSP Sari Dharma Sejahtera sebagai tempat promosi dan penyampaian informasi kepada anggota maupun masyarakat umum. Akun tersebut memuat profil koperasi, jam pelayanan, jenis produk dan layanan, sehingga masyarakat memiliki akses informasi yang lebih mudah dibandingkan sebelumnya ketika promosi masih sangat terbatas.

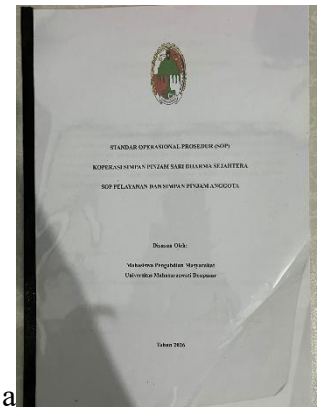


Gambar 2. Enam desain poster promosi digital KSP Sari Dharma Sejahtera

Pada gambar 2 adalah sebagai pelengkap akun media sosial, mendesain enam poster promosi digital berukuran 1080 × 1350 piksel (rasio 4:5) yang disesuaikan dengan standar tampilan umpan Instagram. Poster tersebut memuat perkenalan profil koperasi, ragam layanan simpan pinjam, edukasi pengelolaan keuangan sederhana,

informasi jam operasional, hingga ajakan bergabung menjadi anggota. Seluruh poster dirancang dengan identitas visual yang konsisten, palet warna, logo, dan gaya tipografi yang seragam agar membangun citra koperasi yang lebih profesional dan mudah dikenali.

2. Hasil Peningkatan Kualitas Pelayanan Anggota

a 

Gambar 3. Dokumen SOP Pelayanan dalam bentuk fisik

Pada gambar 3 SOP selesai disusun dan dicetak, dilakukan sosialisai serta simulasi serta penerapan SOP bersama pengurus koperasi. Kegiatan ini bertujuan agar pengurus tidak hanya memahami isi SOP secara tekstual, tetapi juga mampu mempraktikkannya langsung dalam proses pelayanan kepada anggota.



Gambar 4. sosialisasi dan simulasi penerapan SOP pelayanan bersama pengurus koperasi

Pada gambar 4 ketersediaan SOP yang telah disosialisasikan ini memberikan pedoman kerja yang seragam bagi seluruh pengurus, sehingga pelayanan kepada anggota diharapkan menjadi lebih konsisten, efektif, dan profesional. Hasil ini secara langsung menjawab permasalahan awal mitra yang belum memiliki acuan tertulis dalam menjalankan pelayanan.

3. Pendampingan dan Keberlanjutan Program

Selain dua luaran utama tersebut, kegiatan pengabdian juga menghasilkan capaian pada program kerja tambahan berupa pendampingan implentasi, monitoring dan evaluasi, serta dokumentasi serah terima.



Gambar 5. Pendampingan pengurus dalam mengelola akun media sosial koperasi

Pada gambar 5 dilakukan pendampingan yang diberikan secara langsung kepada pengurus dalam mengelola akun media sosial, mulai dari cara mengunggah poster promosi, menjadwalkan publikasi, hingga memanfaatkan poster promosi yang telah dibuat, agar pengelola media digital dapat terus berjalan secara mandiri setelah program berakhir.



Gambar 6. Serah terima luaran program SOP pelayan dalam bentuk fisik kepada pengurus KSP Sari Dharma Sejahtera



Gambar 7. Serah terima luaran program akun media promosi digital kepada pengurus KSP Sari Dharma Sejahtera

Pada gambar 6 dan 7 dilakukan rangkaian kegiatan terakhir dengan monitoring dan evaluasi untuk mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi pengurus, serta serah terima resmi seluruh luaran program, media promosi digital dan dokumen SOP fisik kepada pihak KSP Sari Dharma Sejahtera sebagai bentuk penyelesaian tanggung jawab pelaksanaan program sekaligus penanda dimulainya fase pemamfaatan mandiri oleh koperasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di KSP Sari Dharma Sejahtera berhasil dilaksanakan sesuai dengan tujuan program, yaitu memperkuat *sustainability* koperasi melalui optimalisasi media promosi digital dan peningkatan kualitas pelayanan anggota. Program menghasilkan akun Instagram resmi berserta media promosi digital sebagai sarana penyebaran informasi koperasi, serta SOP pelayanan anggota dalam bentuk fisik yang menjadi pedoman pelayanan yang lebih terstuktur, konsisten, dan profesional. Melalui pendampingan dan sosialisasi, pengurus koperasi

juga memperoleh pemahaman dalam mengelola media promosi digital dan menerapkan SOP sehingga luaran program dapat dimamfaatkan secara berkelanjutan.

KSP Sari Dharma Sejahtera disarankan untuk mengelola akun media promosi digital secara aktif dengan memperbarui konten secara berkala agar jangkauan informasi semakin luas. Selain itu, SOP pelayanan anggota perlu diterapkan dan dievaluasi secara konsisten agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan mendukung keberlanjutan koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, G., Nuraeni, E., & Novita, M. D. (2024). Strategi Pemasaran Terintegrasi dalam Pengambilan Keputusan Pengajuan Kredit. *Jurnal Manajemen Dan Budaya*, *4*(1), 58–69. https://doi.org/10.51700/manajemen.v4i1.561

Refaldi, M. A., & Purnama, bani. (2022). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pengiriman di J&T Express Kota Yogyakarta. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, *01*(06), 101–111. https://journal.uii.ac.id/selma/index