

## **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SDM TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KSP KARYA CITRA MANDIRI DENPASAR**

**Gde Bayu Surya Parwita<sup>1,\*</sup>, Ni Wayan Diah Chandra Swari Dewi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: gdebayusurya@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Seiring dengan perkembangan zaman, persaingan di dunia bisnis di masa sekarang ini sangat ketat. Untuk meraih kesuksesan dalam persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya manusia dan selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh nasabah untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Melihat kondisi tersebut, Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar hadir membawa misi untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan SDM terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar. Caranya yakni dengan melakukan pendampingan, pelatihan serta sosialisasi kepada karyawan cara bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku. Dari hasil kegiatan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang diprogramkan dan direncanakan telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan SDM terhadap kepuasan nasabah telah berhasil ditingkatkan dibandingkan dengan sebelumnya.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Sosialisasi.

### **ANALISIS SITUASI**

Seiring dengan perkembangan zaman, persaingan di dunia bisnis di masa sekarang ini sangat ketat. Untuk meraih kesuksesan dalam persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan, karena kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah. Menurut Azmirrizal (2015), kualitas pelayanan

memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak perusahaan. M Amhas (2018), Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.

Hermanto (2013), menyatakan

“Dalam hal ini kepuasan nasabah dapat tercapai dalam beberapa faktor yang meliputi tersedianya sarana dan prasarana yang baik, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah serta dapat menjaga kerahasiaan nasabah baik dari segala informasi maupun data nasabah yang tercatat pada dokumen bank yang wajib dilindungi dan dirahasiakan”. Oleh karena itu, demi tercapainya kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar.

Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa keuangan. Usaha ini pertama kali didirikan pada 19 September 2019 dengan ketentuan perijinan usaha yang tercatat di Dinas Koperasi dan UMKM. Usaha ini sudah memiliki gedung sendiri yang beralamat di Jln. A Yani perum yani permai, Denpasar. Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar ini buka dari pukul 08.30 wita s/d 15.00 wita.

Menurut Krisfandi (2015), Secara teoritis dan empiris, keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsinya merupakan kontribusi langsung dari perilaku pegawainya. Salah satu permasalahan yang terungkap dari hasil observasi di Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar khususnya untuk bagian sumber daya manusianya adalah kurangnya pelatihan terhadap

karyawan baru, SOP (Standar Operasional Prosedur) terhadap pelayanan nasabah yang seharusnya menggunakan tata cara sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku pada umumnya dan menindak lanjuti kredit yang tidak lancar. Sehingga setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya dan menunjukkan kinerja yang tinggi dalam pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan baru saat memulai pekerjaan tidak dilatih dan tidak diarahkan dengan benar, kurangnya sikap ramah kepada para nasabah yang datang ke Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar serta adanya calon debitur yang belum memahami prosedur administrasi dan jaminan untuk kreditnya serta nasabah kredit yang tidak lancar dalam pembayaran angsuran.

Dalam rangka dapat memberikan informasi yang baik yang menggambarkan kondisi riil perusahaan, maka perlu diberikan pendampingan bagaimana melakukan pelatihan terhadap karyawan baru dan mensosialisasikan SOP pelayanan kepada para nasabah sesuai standar pelayanan yang berlaku dan menertibkan administrasi calon debitur koperasi.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah saya lakukan, diperoleh bahwa karyawan baru kurang mendapatkan pelatihan dan kurang pemahannya karyawan baru pada standar pelayanan terhadap nasabah yang melakukan kunjungan ke

koperasi dan mendisplinkan nasabah kredit dalam penadministrasian.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

1. Melakukan pelatihan kepada karyawan baru
2. Mengenalkan nama – nama produk yang ada seperti tabungan, kredit dan deposito
3. Memberikan pelatihan cara pembuatan stok opname
4. Memberikan pelatihan tata cara penginputan tabungan, kredit dan deposito
5. Melakukan sosialisasi kepada karyawan tentang SOP pelayanan terhadap nasabah
6. Menjalankan program kunjungan (survei) ke tempat tinggal debitur.

### **METODE PELAKSANAAN**

1. Memberikan pelatihan kepada karyawan baru  
Menurut Imelda Tamba Dkk (2018), Pelatihan merupakan proses pembelajar yang melibatkan perolehan keahlian, konsep sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan karyawan baru merupakan tahap yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pada karyawan dengan menambah pengetahuan dan keterampilan serta mengubah sikap. HR NoteAsia (2021), menyatakan bahwa pelatihan karyawan adalah program yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan teknis, pengetahuan, efisiensi,

dan penciptaan nilai untuk melakukan pekerjaan tertentu dengan cara yang jauh lebih baik. Pelatihan juga mengajarkan bagaimana cara bekerja dengan aturan atau standar yang ditetapkan di tempat bekerja, sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan tepat. Pelatihan yang baik dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan juga karyawannya. Proses pelatihan bagi karyawan baru di Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar dilakukan dengan memberikan pengarahan terhadap karyawan baru di Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar tentang memperkenalkan lingkungan perusahaan hingga menjelaskan semua pekerjaan yang harus dilakukan, mengenalkan nama-nama transaksi yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar serta Memberikan pelatihan cara melakukan transaksi jika ada pembayaran kredit atau penyimpanan dana dalam bentuk tabungan maupun deposito.

2. Melakukan sosialisasi kepada karyawan tentang SOP  
Menurut Feiby Tombokan dkk (2015), Pelayanan merupakan ujung

tombak dari penjualan atau pemasaran suatu produk. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melakukan pekerjaan pada unit kerja yang bersangkutan. Setiap perusahaan pasti memiliki SOP yang berbeda-beda, begitu juga di Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan kepada nasabah yang datang ke koperasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan yaitu karyawan wajib mengucapkan salam (Om Swastiastu, selamat pagi, siang ataupun sore) disertai dengan senyum, menjawab pertanyaan yang diajukan oleh nasabah mengenai simpanan maupun pinjaman di koperasi, tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada para nasabah saat akan mengakhiri kunjungannya ke koperasi.

3. Menjalankan program kunjungan (survey) ke tempat tinggal debitur.

Menurut Dinas Pekerja Umum SDA (2020), Survey lapangan atau survey lokasi adalah tahapan awal yang sangat penting merencanakan suatu kegiatan perencanaan kerja. Tujuan dari dilakukannya survey ini

yaitu untuk mencari informasi mengenai tempat tinggal, pekerjaan, kondisi ekonomi dan informasi diri dari debitur yang telah menjadi nasabah di koperasi. Dengan harapan debitur dapat lebih bertanggung jawab akan kewajibannya untuk membayar angsuran kepada koperasi dan mencegah kembali adanya kredit bermasalah.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pemahaman yang kurang dalam pelayanan sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan nasabah ditingkatkan dengan beberapa kegiatan pengabdian masyarakat ini :

1. Memberikan pelatihan kepada Karyawan
2. Melakukan Sosialisasi kepada karyawan baru tentang SOP pelayanan terhadap nasabah
3. Melakukan program survey ke tempat tinggal debitur guna menjelaskan tata tertib administrasi serta penanganan kredit bermasalah.



**Gambar 1.** Pelatihan terhadap karyawan baru berupa penginputan layanan tabungan, kredit dan deposito.



**Gambar 2.** Pengenalan layanan tabungan, kredit dan deposito kepada nasabah serta mempraktekan SOP kepada nasabah



**Gambar 3.** Melakukan survey ke tempat tinggal/tempat usaha debitur 1



**Gambar 4.** Melakukan survey ke tempat tinggal/tempat usaha debitur 1



**Gambar 5.** Partisipasi Pegawai Dalam Kegiatan Pelatihan dan Pendampingan Mengenai Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan SDM Terhadap Kepuasan Nasabah

Seluruh kegiatan terlaksana dengan baik, peningkatan kualitas pelayanan telah berhasil ditingkatkan.

Menurut Tanti Winarti (2018), Partisipasi Karyawan adalah dimana karyawan dalam suatu organisasi memainkan peran lebih besar dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi karyawan dalam kegiatan peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar sangat baik, karena dilihat dari kehadiran dan keikutsertaan mereka dalam melakukan pelatihan dan pendampingan selama kegiatan. Dalam perencanaan kegiatan ini semua karyawan mampu memahami pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan nasabah. Pada saat pelaksanaan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia (SDM) terhadap

nasabah semua karyawan mengikuti arahan yang telah diberikan, dan pada saat pemantauan sebagian besar karyawan sudah memahami prosedur peningkatan pelayanan sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan SOP yang berlaku. Begitu juga dengan survey terkait calon debitur sudah terlaksana dengan baik. Debitur dapat menerima kunjungan koperasi dengan baik dan memahami akan ketertiban administrasi saat mau mengajukan kredit.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pelaksanaan pelatihan yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Karya Citra Mandiri Denpasar berjalan dengan baik dan lancar. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan nasabah telah berhasil ditingkatkan dengan cara pelatihan dan pendampingan.

Berdasarkan pengamatan dan informasi yang diterima dari berbagai pihak adapun saran yang di tuangkan oleh penulis pelatihan dan pendampingan dalam meningkatkan pelayanan sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan nasabah harus tetap dilakukan agar mendapatkan hasil yang lebih baik dan bisa dilanjutkan untuk kedepannya. Serta menjaga rasa tanggung jawab guna memajukan perusahaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azmirrizal. 2015. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Pahlawan Tulung.
- Dinas Pekerja Umum Sumber Daya Air, 2020. Pengertian Survey Lapangan Atau Survey Lokasi.
- Ernawati, 2020. Pelaksanaan Pembelajaran Daring Pada Pandemi Covid.
- Feiby Tombokan Dkk, 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado.
- Hermanto, 2013. Pengaruh Kaulitas Pelayanan SDM Bank terhadap Kepuasan Nasabah.
- HR NoteAsia, 2021. Pelatihan Karyawan: Manfaat dan 10 Metode yang Bisa Dipilih.
- Imelda Tamba Dkk, 2018. Kualitas Pelayanan SDM Mempengaruhi Kepuasan Anggota KSP Credit Union Jembatan Kasih KP Tanjung Uncang di Kota Batam.
- Krisfandi. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Roka Hulu. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pangaraian.
- M Amhas, 2018. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01

Selatan.

Sucipto Agus, 2011. Studi Kelayakan  
Bisnis”Analisis Integratif dan  
Studi Kasus”, 2nd ed. UIN-  
Maliki Press, Malang.

Tanti Winarti, 2018. Pengaruh  
Partisipasi Karyawan Terhadap  
Kinerja Keselamatan dan  
Kesehatan Kerja Rumah Sakit  
(K3RS) Santo.