

## **MENINGKATKAN KEMAMPUAN KARYAWAN DALAM MELAKUKAN PELAYANAN YANG BAIK DEMI KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SARWA KAMA PRADA**

**I Wayan Suarjana<sup>1,\*</sup>, Ni Putu Evita Kumala Sari<sup>2</sup>**

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

\*Email: suarjana@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Pelayanan terhadap konsumen pada suatu perusahaan sangatlah penting demi kelangsungan perusahaan. Di masa seperti new normal sekarang ini perlu yang namanya meningkatkan pelayanan serta penerapan protokol kesehatan. Metode yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan demi kepuasan pelanggan di masa new normal dengan memberikan pengarahan, pelatihan dan pendampingan terhadap karyawan dalam melayani konsumen seperti memberitahukan konsumen untuk mencuci tangan sebelum memasuki kantor, wajib menggunakan handsanitizer, wajib memakai masker dan menjaga jarak saat duduk maupun antri tentunya pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan standar operasional perusahaan. Hasilnya, dengan adanya kegiatan tersebut dapat menyadarkan karyawan tentang pentingnya menjaga protokol kesehatan demi keselamatan dan kenyamanan bersama, serta dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan memberikan nama baik terhadap perusahaan.

**Kata kunci** : Meningkatkan kemampuan pelayanan nasabah.

### **ANALISIS SITUASI**

Koperasi Sarwa Kama Prada merupakan koperasi yang beralamat di Banjar Taman, Darmasaba, Kec. Abiansemal, Badung-Bali yang bergerak pada lembaga keuangan. Bidang usaha yang dikelola Koperasi Sarwa Kama Prada yaitu simpan pinjam, dimana anggota dapat menyimpan dan meminjam uang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Saat Dunia digemparkan dengan adanya virus corona (covid-19) yang merupakan penyakit menular yang

menyebabkan infeksi saluran pernafasan dan flu, namun pihak koperasi tentunya harus tetap melakukan pelayanan yang baik sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh koperasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memfokuskan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan Konsumen dengan memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, menyenangkan. Ditambah lagi dalam situasi new normal dari covid 19 yang melanda perlu diterapkannya protokol kesehatan atau dengan kata lain, sebagai penilaian atas sejauh mana

suatu pelayanan itu sendiri sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan kepada nasabah.

Maka tidak salah apabila kualitas pelayanan dalam suatu organisasi atau perusahaan pasti menjadi fokus utama dalam rangka mengembangkan organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan dan cita-citanya terutama dalam kondisi seperti saat ini yang memerlukan perhatian khusus dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.

Salah satu permasalahan yang terungkap dari hasil observasi di Koperasi Sarwa Kama Prada, khususnya pada pelayanan terhadap nasabah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan perusahaan. Karena masih banyak karyawan kurang memahami peraturan dan ketentuan SOP dalam hal pelayanan terhadap nasabah.

#### **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Koperasi Sarwa Kama Prada saat ini, permasalahan yang dapat diambil adalah berapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan Koperasi Sarwa Kama Prada kepada konsumen di masa *new normal* pandemi covid 19 saat ini.

#### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Dari permasalahan yang ditemukan, solusi yang diberikan penulis dalam meningkatkan kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan yang baik demi kepuasan nasabah sebagai berikut :

1. Melakukan penyuluhan terhadap karyawan mengenai pelayanan yang baik terhadap nasabah terutama dalam hal customer servis dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Memberikan sosialisasi atau pengarahan mengenai sistem pelayanan sesuai SOP yang telah ditetapkan kepada seluruh karyawan.
3. Melakukan Pelatihan terhadap karyawan mengenai Customer Service sesuai dengan SOP.
4. Melakukan penerapan protokol kesehatan di perusahaan.

#### **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan dalam kegiatan meningkatkan kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan yang baik demi kepuasan nasabah pada Koperasi Sarwa Kama Prada adalah Pengarahan, Pelatihan dan Pendampingan.

Pertama, pengarahan dilakukannya pemberian teori atau penjelasan kepada karyawan tentang pentingnya pelayanan yang sesuai dengan standar operasional perusahaan. agar karyawan koperasi mengetahui standar operasi perusahaan yang ada di dalam melayani kebutuhan nasabah.

Kedua, kegiatan pelatihan dilakukan agar karyawan Koperasi Sarwa Kama Prada mengetahui tentang bagaimana cara penerapan pelayanan yang baik terhadap nasabah.

Ketiga, kegiatan pendampingan dilakukan saat karyawan koperasi

melakukan penerapan sistem pelayanan yang sesuai standar operasional perusahaan (SOP) terhadap nasabah di Koperasi Sarwa Kama Prada.

### **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Ketercapaian kegiatan dalam meningkatkan kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan yang baik demi kepuasan nasabah telah berhasil dikerjakan dan dilaksanakan melalui kegiatan pemahaman, pelatihan dan pendampingan. Setelah dilakukan semua kegiatan yang ditentukan dalam program kerja terlihat adanya peningkatan kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan yang baik demi kepuasan nasabah. Karyawan mulai mengetahui dan memahami bagaimana cara melakukan pelayanan yang baik sesuai dengan SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang berlaku pada Koperasi Sarwa Kama Prada.

Berikut hasil pencapaian program kerja yang telah dilakukan:

1. Melakukan penyuluhan terhadap karyawan mengenai pelayanan yang baik terhadap nasabah terutama dalam hal customer servis dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Mensosialisasikan mengenai SOP (Standar Operasional Perusahaan) kepada seluruh karyawan.
3. Pelatihan terhadap karyawan mengenai Customer Service sesuai dengan SOP.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari Pengabdian Masyarakat yang telah penulis laksanakan dimulai dari tanggal 1 Agustus 2022 sampai 17 September 2022 di Koperasi Sarwa Kama Prada sangat banyak memberikan pengalaman di dunia kerja khususnya perbankan. Pengabdian Masyarakat ini dapat memberikan pembelajaran, pengalaman, dan rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas untuk dapat lebih siap terjun langsung di dunia kerja. Kegiatan ini juga dapat melatih mahasiswa dalam penerapan program kerja yang telah dibuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap customer sesuai dengan SOP yang ada dan penerapan protokol kesehatan yang baik. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga menimbulkan kepuasan di hati customer dan merasa nyaman melakukan penyimpanan atau peminjaman uang di Koperasi Sarwa Kama Prada. Kegiatan ini dilakukan dengan memberikan pengarahannya, pelatihan dan pendampingan. Pelaksanaan kegiatan kegiatan pengabdian masyarakat ini telah dilaksanakan dan berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan program kerja yang telah direncanakan.

Saran yang dapat penulis berikan untuk Koperasi Sarwa Kama Prada adalah penerapan pelayanan terhadap konsumen berdasarkan SOP dan sistem penerapan protokol kesehatan yang sudah ada sebaiknya secara terus menerus dilakukan sehingga menjadi kebiasaan untuk para

karyawan dalam menghadapi konsumen dan merasa aman dan nyaman dalam bekerja. Dengan pelayanan yang baik akan mampu menciptakan kesan baik di mata nasabah mengenai Koperasi Sarwa Kama Prada.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Buku Panduan Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Manajemen dan Akuntansi FEB Universitas MahaSaraswati Denpasar (2022)

SP, Hasibuan, 2002, Dasar-Dasar Perbankan, Penerbit PT. Bumi Aksara

Istijanto, 2009 , *“Pengukuran Kepuasan Konsumen”*.Solo : Gramedia.