

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SDM DAN KINERJA KARYAWAN PADA KSP ARTHA GUNA SEJAHTERA

Ni Putu Nita Anggraini^{1,*}, I Wayan Ari Ekayana²

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

*Email: nitaanggraini@unmas.ac.id

ABSTRAK

Koperasi dapat diartikan sebagai sebuah badan usaha yang beranggotakan sekumpulan orang yang kegiatannya berlandaskan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi kerakyatan yang berasas kekeluargaan. Sementara itu, menurut bapak proklamator kita, Mohammad Hatta, yang sekaligus menjadi bapak Koperasi, koperasi adalah suatu jenis badan usaha bersama yang menggunakan asas kekeluargaan dan gotong royong. Dengan demikian, tidak heran jika pengelolaan koperasi mengarah pada kegiatan tolong-menolong untuk memperbaiki dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggotanya. Itulah salah satu sebab mengapa koperasi sangat bermanfaat untuk banyak orang. Karyawan dari KSP Artha Guna Sejahtera belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang kurang efektif. Tujuan dari meningkatkan kualitas pelayanan SDM dan kinerja karyawan adalah untuk membangun kepercayaan dan kenyamanan untuk debitur.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan.

ANALISIS SITUASI

Koperasi merupakan salah satu bentuk badan usaha yang diharapkan menjadi soko guru penggerak perekonomian rakyat di Indonesia, sehingga pengentasan kemiskinan akan cepat tercapai. Bentuk usaha koperasi didasarkan atas semangat gotong royong dan kekeluargaan sangat cocok dengan kepribadian bangsa Indonesia. Dasar hukum perkoperasian di Indonesia tertuang dalam UUD 1945 serta diperjelas lagi dengan diundangkannya Undang-Undang Perkoperasian No 25 tahun 1992. Koperasi berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang berasaskan kekeluargaan serta bertujuan memajukan anggota koperasi pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tantangan perekonomian nasional untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Upaya pemerintah untuk menjadikan koperasi sebagai salah satu pilar pembangunan ekonomi yang bertujuan untuk memajukan perekonomian rakyat.

KSP Artha Guna Sejahtera merupakan badan usaha yang menyalurkan kredit (pinjaman) bagi anggota maupun calon anggota. Dana yang dihimpun anggota koperasi berupa tabungan tabungan, kredit dan deposito. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah memberikan pembiayaan dalam bentuk kredit. Pembiayaan dalam bentuk kredit merupakan salah satu sumber pendapatan KSP Artha Guna Sejahtera, melalui kredit dana yang dihimpun dari anggota berupa tabungan dan deposito, disalurkan kembali kepada

masyarakat. Untuk melaksanakan aktifitas KSP Artha Guna Sejahtera perlu menumbuhkan kepercayaan serta rasa aman kepada masyarakat dalam menyimpan uangnya baik dalam bentuk tabungan maupun deposito tata kelola administrasi dan keuangan yang baik dan memberikan pelayanan yang baik. Kemajuan dan perkembangan suatu perusahaan jasa ditentukan oleh kinerja karyawan.

Menurut Yunianto dan Wawuru (2017) kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018:83).

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di KSP Artha Guna Sejahtera permasalahan yang ditemukan adalah Sumber daya manusia (SDM) yang kurang kompeten dalam pengelolaan koperasi. Dan kurangnya pengawasan dan kontrol yang dilakukan terhadap pelaksanaan dan pengelolaan koperasi.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diraikan maka solusi yang dapat diberikan adalah:

1. Pegawai atau pengelola agar lebih sering mengikuti diklat tentang pengembangan koperasi, dan mengadakan study banding ke koperasi yang lebih maju dan berkembang.
2. Melakukan review kerja kepada setiap karyawan untuk mengontrol kegiatan yang dilakukan.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di KSP Artha Guna Sejahtera, yaitu:

1. Dengan diberikannya diklat mampu meningkatkan rasa optimisme pengurus dalam meningkatkan kinerja koperasi ke depannya. Berdasarkan survey yang dilakukan di lapangan, menghasilkan bukti bahwa pemberian pendidikan dan pelatihan kepada pengurus koperasi mampu meningkatkan optimisme pengurus dalam meningkatkan kinerja pengurusan koperasi ke depannya.
2. Kinerja dari para karyawan organisasi harus disertai dengan kualitas dari lingkungan kerja, karena lingkungan kerja merupakan komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas kerjanya (Danang Sunyoto, 2012). Apabila lingkungan kerja tersebut kurang nyaman hal tersebut akan berpengaruh terhadap kelancaran pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang

ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebarkannya (Nitisemito, 2002).

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada KSP Artha Guna Sejahtera mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan telah berhasil dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan telah berjalan dengan lancar dan baik sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan oleh pemimpin KSP Artha Guna Sejahtera. Dengan cara memberikan suatu pelatihan dan pendampingan akan menciptakan karyawan yang terampil dan berkualitas. Dengan adanya pelatihan tersebut maka perusahaan akan didukung dengan karyawan yang terampil dan berkualitas agar perusahaan dapat berjalan dengan baik sehingga dapat mencapai target yang telah ditentukan.

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan dengan beberapa kegiatan pengabdian masyarakat ini :

1. Pengarahan dan pendampingan mengenai pelayanan kepada debitur.
2. Memeberikan pelatihan kepada karyawan baru agar mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
3. Melakukan rewiw kerja kepada karyawan untuk mengontrol kegiatan yang dilakukan.



Gambar 1. Pengarahan, pendampingan, dan memberikan pelatihan kepada karyawan baru.



Gambar 2. Melakukan rewiw kerja kepada karyawan untuk mengontrol kegiatan yang dilakukan.

SIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan program kerja Pengarahan dan pendampingan mengenai pelayanan kepada debitur, memeberikan pelatihan kepada karyawan baru agar mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dan melakukan rewiw kerja kepada karyawan untuk mengontrol kegiatan yang dilakukan telah berjalan dengan baik dan lancar. Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan SDM dan kinerja karyawan pada KSP Artha Guna Sejahtera telah berhasil ditingkatkan dengan cara pelatihan dan melakukan review kerja.

Berdasarkan pengamatan dan pelatihan yang dilakukan oleh penulis yang telah berhasilnya meningkatkan kualiatas pelayanan dan kinerja karyawan maka alangkah baiknya program kerja ini tetap dikakukan agar mendapatkan hasil yang lebih baik kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Suwandana, I. M. A. (2017, November). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha Dalem Kahyangan Dukung Desa Adat Kerobokan Di Kuta Utara, Badung. *In Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, No. 1, pp. 586-600).
- Mahendrawati, N. L. M., Wisnumurti, A. G. O., Mahaputra, I. G. A., & Mandasari, I. C. S. (2022). Pembinaan dan Pendampingan Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Koperasi Serba Usaha Jimbaraya Kelurahan Jimbaran, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung. *International Journal of Community Service Learning*, 6(3), 308-316.
- Rokhani, S. (2019). pengaruh kompetensi teller dan pelayanan prima customer service terhadap kepuasan mahasiswa febi iain ponorogo dalam menggunakan tabungan faedah di brisyariah kcp ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Ridlo, A. (2021). REKONSTRUKSI PENGAWASAN DPRD DIY TERHADAP DANA KEISTIMEWAAN YANG BERBASIS KEADILAN (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Harwina, Y. (2022). PENGARUH PENGAWASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PERKEBUNAN NUSANTARA V PABRIK PALM KARNEL OIL TANDUN ROKAN HULU. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 13(3), 279-289.
- Wahyuni, A. N., & Selvi, S. (2021). Pengawasan Kebijakan Pemungutan Cukai Etil Alkohol Dan Minuman Mengandung Etil Alkohol Di Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jakarta Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(3), 224-234.