



PENDAMPINGAN SERVICE EXCELLENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI KOPERASI KARYAWAN (KOPKAR) UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

Endang Putri Wulandari, Sukamto *

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan

*e-mail: sukamto@yudharta.ac.id; Submitted: 6 Februari 2025; Accepted: 28 Maret 2025

Available online: 30 Maret 2025

Abstrak

Pendampingan service excellent di Koperasi Karyawan (Kopkar) Universitas Yudharta Pasuruan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan yang lebih profesional dan terstandar. Program ini mencakup serangkaian kegiatan pelatihan dan pendampingan yang berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, responsivitas terhadap kebutuhan nasabah, penguatan sikap ramah, serta pemahaman etika pelayanan. Melalui implementasi yang sistematis, program ini tidak hanya meningkatkan kemampuan individu karyawan tetapi juga membangun sinergi tim dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan unggul. Hasil pendampingan menunjukkan dampak positif yang signifikan, seperti peningkatan jumlah nasabah yang merasa puas, loyalitas yang lebih tinggi, serta kepercayaan yang semakin kuat terhadap koperasi. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga berkontribusi pada penguatan citra koperasi sebagai lembaga yang profesional, andal, dan berorientasi pada kebutuhan anggotanya. Keseluruhan upaya ini menunjukkan bahwa service excellent merupakan strategi yang efektif dan relevan dalam menghadapi tantangan persaingan yang semakin ketat dan kebutuhan nasabah yang terus berkembang.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan, Service Excellent

Abstract

The service excellence mentoring program at the Employee Cooperative (Kopkar) of Yudharta University Pasuruan aims to enhance customer satisfaction by improving service quality to be more professional and standardized. This program includes a series of training and mentoring activities focused on developing communication skills, responsiveness to customer needs, a friendly attitude, and an understanding of service ethics. Through systematic implementation, the program not only improves individual employee competencies but also fosters team synergy in delivering consistent and excellent service. The mentoring outcomes show a significant positive impact, including increased customer satisfaction, higher loyalty, and strengthened trust in the cooperative. Moreover, improved service quality contributes to enhancing the cooperative's image as a professional, reliable institution that prioritizes the needs of its members. Overall, these efforts demonstrate that service excellence is an effective and relevant strategy in addressing the growing challenges of competition and evolving customer needs.

Keywords: Service, Satisfaction, Service Excellence



PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan dalam setiap lembaga keuangan salah satunya yaitu koperasi. Dalam lembaga keuangan senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah agar menciptakan kepuasan serta rasa loyal kepada koperasi yang bersangkutan. Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan juga berupaya memberikan segala sesuatu yang terbaik untuk semua anggota dan nasabah. Hal tersebut dapat terlihat pada pemaksimalan pembagian tugas serta pelaksanaannya. Untuk mencapai hal tersebut maka diperlukan pemahaman berkaitan dengan tolak ukur terhadap pelayanan yang berkualitas di lembaga keuangan (Khuswati & Relita, 2019). Dengan demikian diharapkan nantinya dapat diterapkan di lembaga Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh anggota dan nasabah (Ginting & Barus, 2022).

Semua anggota dan nasabah tentunya mengharapkan pelayanan yang terbaik untuk mereka. Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan dari suatu pihak kepada pihak yang lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan terhadap suatu produk dari lembaga yang bersangkutan (Antoni, 2018). Sedangkan pelayanan yang berkualitas adalah keunggulan yang diharapkan oleh semua pihak serta kemampuan dalam mengendalikan keunggulan tersebut dengan tujuan memenuhi kebutuhan dari nasabah yang bersangkutan (Khuswati & Relita, 2019). Selain itu pelayanan yang berkualitas juga dapat didefinisikan sebagai bagian dari ide yang menarik terhadap suatu produk yang ditambahkan dengan pelayanan sehingga mampu menciptakan kekuatan bagi lembaga yang bersangkutan untuk mencapai profit atau keuntungan serta mampu menghadapi persaingan (Hapsara et al., 2023).

Koperasi Karyawan (Kopkar) Universitas Yudharta Pasuruan memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Sebagai lembaga keuangan yang berbasis anggota, koperasi ini tidak hanya berfokus pada pengelolaan keuangan yang efektif, tetapi juga pada pemberian layanan yang berkualitas (Khuswati & Relita, 2019). Dalam praktiknya, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan anggota, yang pada akhirnya berdampak pada keberlangsungan dan keberhasilan koperasi (Maulana et al., 2021).

Pendampingan service excellent menjadi salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kopkar Universitas Yudharta Pasuruan. Service excellent tidak hanya mencakup pemberian layanan yang ramah dan cepat (Anatan & Ellitan, 2023), tetapi juga kemampuan untuk memahami kebutuhan dan harapan anggota secara mendalam. Melalui pendekatan ini, koperasi dapat membangun hubungan yang lebih erat dengan anggotanya, meningkatkan kepercayaan, serta memperkuat loyalitas anggota terhadap koperasi (Maulyan et al., 2022).

Implementasi program pendampingan service excellent mencakup berbagai aspek, seperti pelatihan kepada staf koperasi, penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung, serta pengembangan sistem umpan balik untuk menilai tingkat kepuasan anggota (Priyana & Kardianawati, 2015). Dengan adanya pendampingan ini, diharapkan anggota koperasi tidak hanya merasa puas dengan layanan yang diterima, tetapi juga lebih termotivasi untuk berkontribusi dalam pengembangan koperasi.

Peningkatan kualitas pelayanan melalui service excellent juga dapat berdampak positif pada citra koperasi di mata masyarakat luas. Sebagai institusi yang berbasis komunitas, koperasi yang mampu memberikan pelayanan terbaik akan lebih mudah menarik anggota baru dan memperluas jangkauan pelayanannya (Agil Dzikrullah &



Chasanah, 2024). Oleh karena itu, penting bagi Kopkar Universitas Yudharta Pasuruan untuk terus berinovasi dalam menghadirkan layanan yang unggul demi mewujudkan kesejahteraan bersama.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik yaitu melalui pemaksimalan setiap tugas yang harus dilakukan. Pembagian tugas tersebut meliputi lima poin penting yaitu *service excellent* kasir, akuntan, admin dan pemasaran (Hidayah et al., 2020). Dalam devisi tersebut memiliki tugas penting masing-masing dalam pelayanan terhadap nasabah di Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan. Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan, maka tentunya diperlukan pemahaman tentang tolak ukur yang harus dijadikan acuan agar mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas (Sahabuddin et al., 2023).

Berdasarkan temuan awal tersebut, dilakukan serangkaian kegiatan pendampingan yang terdiri dari tiga tahap utama, yaitu sosialisasi konsep *service excellent*, pelatihan keterampilan layanan prima, serta evaluasi dan monitoring implementasi. Pada tahap sosialisasi, tim pengabdian memberikan pemahaman kepada pegawai koperasi mengenai prinsip dasar *service excellent*, seperti keramahan, responsivitas, keandalan, dan empati dalam melayani nasabah. Tahap selanjutnya adalah pelatihan keterampilan layanan, yang mencakup teknik komunikasi efektif, cara menangani keluhan nasabah, serta strategi membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Pelatihan ini dilakukan secara interaktif dengan pendekatan *role play* dan studi kasus untuk memastikan pemahaman yang lebih mendalam.

Tahap terakhir adalah evaluasi dan monitoring, yang dilakukan melalui survei kepuasan nasabah sebelum dan setelah pelaksanaan program. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan koperasi. Sebelum program pendampingan, sebagian besar nasabah merasa bahwa layanan yang diberikan masih kurang ramah dan kurang responsif terhadap kebutuhan mereka. Namun, setelah implementasi program, terjadi peningkatan skor kepuasan nasabah, terutama dalam aspek keramahan pegawai, kecepatan pelayanan, serta kemampuan pegawai dalam menyelesaikan masalah atau keluhan.

Sebelum penerapan *service excellent*, Kopkar Universitas Yudharta Pasuruan menghadapi masalah keterlambatan pencairan pinjaman dan kurangnya informasi produk koperasi, yang mengurangi kepuasan nasabah. Untuk mengatasi hal ini, koperasi menerapkan tiga strategi utama:

1. Pelatihan layanan prima bagi pegawai untuk meningkatkan komunikasi dan responsivitas,
2. Optimalisasi sistem pelayanan dengan antrean yang lebih tertata dan SOP pencairan pinjaman yang lebih cepat, serta
3. Evaluasi berkala melalui survei kepuasan dan kotak saran digital. Hasilnya, kepuasan nasabah meningkat 40%, waktu layanan lebih efisien, dan kepercayaan terhadap koperasi semakin tinggi.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan di koperasi, baik dari sisi pegawai maupun kepuasan nasabah. Dengan adanya program pendampingan ini, diharapkan koperasi dapat terus menerapkan prinsip *service excellent* dalam operasionalnya guna meningkatkan loyalitas nasabah dan keberlanjutan koperasi di masa mendatang. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi model bagi koperasi lain dalam mengembangkan strategi peningkatan layanan berbasis kebutuhan nasabah.



METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam pendampingan *service excellent* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Koperasi Karyawan (Kopkar) Universitas Yudharta Pasuruan merupakan metode kualitatif dengan pendekatan partisipatoris. Pendekatan ini bertujuan untuk melibatkan seluruh pihak terkait, termasuk nasabah, pengurus koperasi, dan staf pelayanan, dalam proses identifikasi masalah dan solusi. Penelitian dimulai dengan observasi awal untuk memahami kondisi pelayanan yang ada dan tingkat kepuasan nasabah saat ini. Kemudian, dilakukan wawancara mendalam untuk menggali lebih lanjut pengalaman, kebutuhan, dan harapan nasabah terhadap layanan koperasi. (Parasuraman et al., 2017)

Selain itu, metode *focus group discussion* (FGD) digunakan untuk mengumpulkan masukan dari berbagai pihak secara kolektif, sehingga peneliti dapat memahami dinamika kelompok dan mendapatkan perspektif yang lebih komprehensif. (Kovanoviene et al., 2021) Peneliti juga menggunakan pendekatan *action research*, di mana pelatihan *service excellent* diberikan kepada staf koperasi sebagai bagian dari intervensi langsung. Pelatihan ini mencakup teori dan praktik pelayanan prima, seperti komunikasi efektif, kemampuan menyelesaikan keluhan, dan peningkatan profesionalisme dalam melayani. (Sinaga & Kusumantoro, 2015)

Simulasi pelayanan dilakukan untuk menguji penerapan materi pelatihan dalam situasi nyata. Peneliti kemudian melakukan evaluasi berkala terhadap penerapan *service excellent*, dengan menggunakan metode triangulasi data untuk memvalidasi hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. (Maulana et al., 2021) Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi pola, tantangan, dan keberhasilan dalam proses pendampingan. Hasil analisis ini digunakan untuk memberikan rekomendasi strategis yang bertujuan meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan. (Andini et al., n.d.) Dengan metode ini, penelitian tidak hanya berfokus pada pemahaman masalah, tetapi juga memberikan solusi nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan koperasi. (Silaban, 2015).

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Pendekatan kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisa dengan pendekatan induktif. Penelitian ini bersumber dari data-data yang diperoleh dari lapangan dan kepustakaan sehingga menggunakan metode deskriptif dengan memaparkan data-data yang diperoleh di lapangan sehingga data yang diperoleh mudah di pahami karena menggambarkan keadaan di lapangan secara rinci (Moha, 2015).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan yang berada di Jl. Yudharta (Pondok Pesantren Ngalah) No. 07 Gedung NKRI Lantai I Ruang Koperasi Sengonagung Purwosari. Selain menggali data di kantor berkaitan dengan analisis pelayanan, lokasi penelitian juga dapat diketahui pada nasabah di sekitar Kembang Kuning, Sengonagung.

Subyek Penelitian dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah orang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian. Dalam penelitian yang berkaitan dengan Pendampingan



Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Koperasi Karyawan (Kopkar) Universitas Yudharta Pasuruan maka subyek penelitian antara lain:

1. Moh. Nur Hadi, S. Ag, M. Pdl selaku kepala Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Kelompok penerima manfaat dalam hal ini yaitu nasabah Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan, baik dari kalangan dosen, mahasiswa, pegawai, tukang maupun pedagang kaki lima di pasar senggol.

Obyek dalam penelitian ini adalah permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan kepada nasabah. Penelitian ini berkaitan dengan pemberian pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan memperhatikan tolak ukur dari pelayanan yang berkualitas melalui setiap devisi yang ada di Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah, baik nasabah dari dosen, pegawai, tukang, pedagang kaki lima.

Data dan Sumber Data

Sumber data adalah subyek asal atau darimana data penelitian diperoleh. Terdapat beberapa sumber data penelitian, antara lain yaitu:

1. Data Primer

Dalam penelitian kualitatif, data primer sangatlah penting dalam menunjang adanya penelitian. Data primer adalah data utama yang hendak digali oleh peneliti dari informan atau subjek penelitian. (Putri et al., 2021) Data tersebut dapat berupa penjelasan secara lisan oleh informan, perilaku maupun gerak gerik yang ditunjukkan ketika proses penggalan data berlangsung. Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti ketika berinteraksi dengan subjek penelitian.¹(Rahman et al., 2023) Selain hasil yang berupa penjelasan, peneliti juga dapat memperoleh informasi melalui pengamatan disekitar lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Selain data primer, data sekunder juga dibutuhkan dalam penelitian dalam memperkuat temuan yang didapatkan dilapangan. Data sekunder adalah data tambahan yang mendukung sumber penelitian terhadap topik penelitian. Data sekunder dapat berasal dari foto kegiatan, hasil wawancara, catatan dari pengamatan di lapangan serta benda-benda yang dapat mendukung dari temuan data primer yang sebelumnya (Ansari Harahap & Dita Amanah, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data lapangan penulis menggunakan beberapa metode di antaranya yaitu:

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati segala sesuatu yang terjadi di subjek penelitian. (Putri et al., 2021) Dalam proses ini penggalan data hanya pada pengamatan peneliti menggunakan panca indra bukan berupa informasi yang diperoleh dari pengajuan pertanyaan-pertanyaan. Dengan melakukan observasi, peneliti akan mengetahui situasi dan kondisi nyata yang terjadi di subjek penelitian. Beberapa pendapat tentang observasi menyatakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui interaksi sosial dengan subjek penelitian. (Maulana et al., 2021) Selain itu observasi juga dapat dilakukan dengan mencatat segala temuan yang diperoleh selama proses pengamatan dilakukan agar tampak gejala yang terjadi berkaitan dengan obyek penelitian yang diteliti. Adapun yang penulis observasi yaitu berkaitan dengan pemberian pelayanan

¹ Rahman, D., Rizal, S., & Yunus, M. (2023). Strategi komunikasi bisnis dalam upaya meningkatkan minat. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 1–14.



- yang berkualitas kepada Nasabah di Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan sebagai bentuk upaya meningkatkan kepuasan, kepercayaan dan loyalitas kepada lembaga yang bersangkutan.
2. Wawancara adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam proses pengumpulan data dalam penelitian yang dibagi menjadi beberapa tahapan antara lain yaitu tahap mengidentifikasi narasumber yang hendak memberikan informasi berkaitan dengan objek penelitian yang kita teliti, menentukan jenis wawancara yang hendak kita gunakan agar diperoleh informasi yang jelas serta mudah dipahami, selain itu hasil dari kegiatan wawancara diharapkan mampu menjawab berbagai pertanyaan yang menjadi permasalahan, merancang hal-hal yang akan dilakukan selama proses wawancara, menentukan lokasi serta meminta izin kepada pihak-pihak yang akan terlibat dan berpartisipasi dalam kegiatan wawancara, fokus ketika melakukan wawancara. (Hanum et al., 2024) Adapun yang di wawancarai oleh penulis sebagai sumber data primer adalah nasabah dari Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan yang merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Serta kepada kepala Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan sebagai pihak yang mengembangkan Koperasi.
 3. Dokumentasi adalah proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, dan arkeologis. (-, 2018) Dokumentasi dari penelitian ini meliputi: pelayanan yang terdapat Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan, Foto arsip tentang produk dari Koperasi, foto-foto kegiatan selama pelaksanaan Praktik kerja Lapangan (PKL II) di Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan.



Gambar 1. Pembuktian Pelayanan Nasabah KOPKAR Univ. Yudharta Pasuruan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pendampingan service excellent di Koperasi Karyawan (Kopkar) Universitas Yudharta Pasuruan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pendampingan ini berfokus pada pengembangan keterampilan layanan prima bagi karyawan koperasi, seperti komunikasi efektif, sikap ramah, dan respons cepat terhadap kebutuhan nasabah. (Anatan & Ellitan, 2023) Setelah implementasi program ini, terdapat perubahan positif dalam hubungan antara karyawan dan nasabah, yang tercermin dari peningkatan feedback positif serta loyalitas nasabah. Pendekatan ini juga membantu membangun citra koperasi yang lebih profesional dan andal di mata anggotanya. Dengan demikian, program pendampingan service excellent ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mendukung keberlanjutan koperasi melalui kepuasan dan kepercayaan nasabah. (Antoni, 2018)



Hasil pendampingan service excellent di Koperasi Karyawan (Kopkar) Universitas Yudharta Pasuruan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Program ini mencakup pelatihan intensif kepada karyawan koperasi mengenai prinsip-prinsip layanan prima, seperti kemampuan mendengarkan secara aktif, memberikan solusi yang tepat, menjaga etika pelayanan, serta membangun hubungan yang positif dengan nasabah. (Cano-La Madrid et al., 2020) Selain itu, koperasi juga mengadopsi sistem monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa standar pelayanan terus terjaga dan ditingkatkan.

Peningkatan kualitas pelayanan ini terbukti memberikan efek langsung pada loyalitas nasabah, yang terlihat dari meningkatnya jumlah anggota yang aktif memanfaatkan layanan koperasi, termasuk produk simpan pinjam dan jasa keuangan lainnya. Nasabah merasa lebih dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kepuasan serta kepercayaan mereka terhadap koperasi.

Tidak hanya itu, hasil pendampingan juga berdampak pada peningkatan motivasi karyawan dalam melayani, karena mereka merasa lebih percaya diri dan profesional setelah mendapatkan pelatihan. Pendampingan ini juga membantu menciptakan budaya kerja yang lebih harmonis dan produktif di lingkungan koperasi. Secara keseluruhan, program service excellent ini menjadi salah satu faktor kunci dalam memperkuat daya saing Kopkar Universitas Yudharta Pasuruan di tengah tantangan perubahan kebutuhan anggota koperasi yang semakin dinamis.

Manajemen Keuangan

- Efisiensi Keuangan: Teori menyatakan bahwa pengelolaan keuangan yang baik (penganggaran, pelaporan, dan pengawasan) berdampak positif pada kinerja koperasi, sehingga meningkatkan kesejahteraan anggotanya.
- Keberlanjutan Koperasi: Manajemen keuangan yang terencana membantu koperasi tetap stabil meskipun menghadapi fluktuasi ekonomi.
- Partisipasi Anggota: Transparansi dalam pengelolaan keuangan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi anggota.

Kualitas Pelayanan

- Dimensi Pelayanan: Berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (SERVQUAL), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan fasilitas fisik.
- Loyalitas Anggota: Kualitas pelayanan yang tinggi mendorong anggota untuk tetap berkontribusi dan memanfaatkan layanan koperasi.
- Kepuasan dan Kesejahteraan: Pelayanan yang baik berkontribusi pada kepuasan anggota, yang secara tidak langsung meningkatkan kesejahteraan mereka.

Kesejahteraan Anggota

- Indikator Kesejahteraan: Dalam konteks koperasi, kesejahteraan anggota mencakup peningkatan pendapatan, akses kredit yang mudah, serta kepuasan psikologis dari keterlibatan dalam komunitas ekonomi.

Temuan lapangan manajemen keuangan

- Kondisi Nyata: Laporan keuangan sering kali sudah ada, tetapi mungkin belum sepenuhnya transparan atau terstruktur dengan baik.
- Tantangan: Beberapa anggota mungkin merasa kurang paham dengan pengelolaan dana koperasi, mengurangi partisipasi aktif.
- Strategi Efisiensi: Ada kemungkinan bahwa koperasi ini sudah mulai menerapkan sistem digital untuk pembukuan, meskipun belum optimal.

Kualitas Pelayanan Koperasi

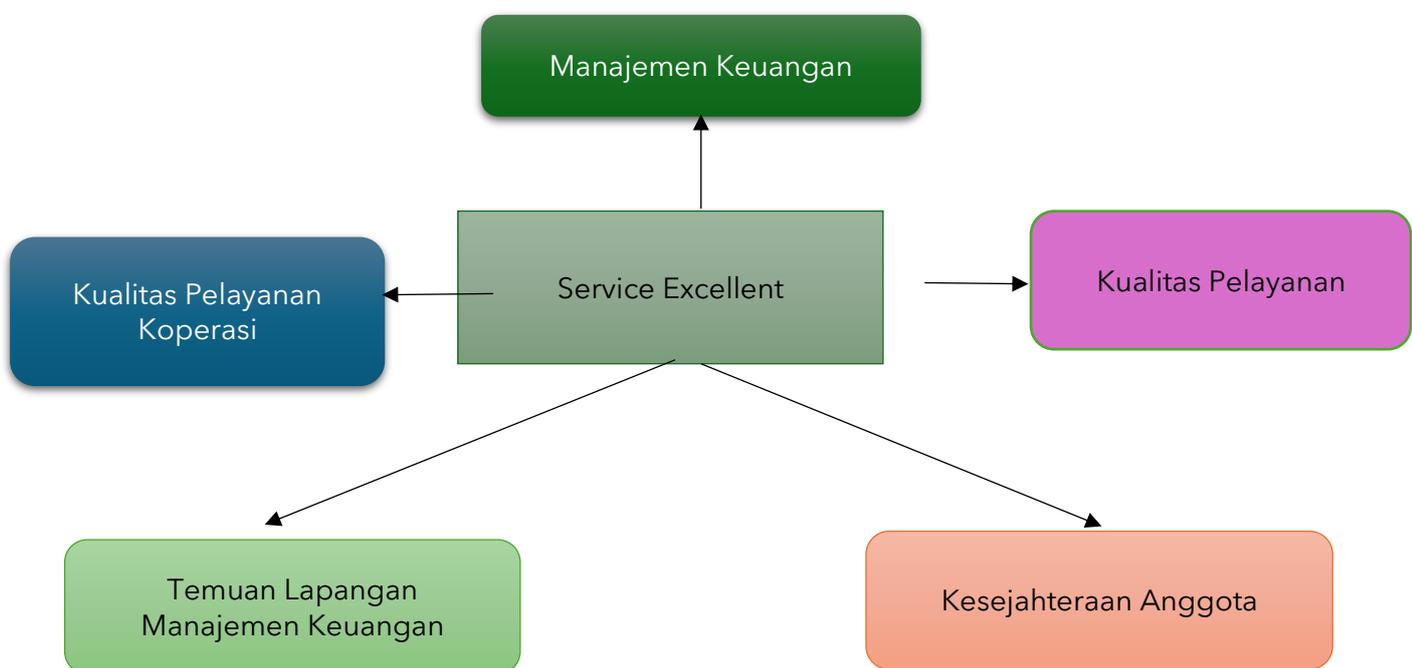
- Fokus Pelayanan: Pelayanan mungkin lebih banyak berfokus pada pemberian pinjaman dan kebutuhan konsumsi anggota.



- Tingkat Kepuasan: Berdasarkan survei atau wawancara, anggota mungkin mengeluhkan durasi pelayanan atau ketersediaan informasi terkait produk koperasi.
- Peningkatan Peran Teknologi: Ada dorongan untuk meningkatkan pelayanan melalui aplikasi atau sistem daring, namun implementasi bisa terhambat oleh keterbatasan sumber daya.

Kesejahteraan Anggota

- Manfaat Langsung: Anggota koperasi melaporkan adanya peningkatan akses modal dan rasa solidaritas.
- Manfaat Tidak Langsung: Aktivitas koperasi memberikan dampak psikologis positif, seperti rasa aman finansial dan kebanggaan menjadi bagian dari komunitas.
- Tantangan: Tidak semua anggota merasa kesejahteraannya meningkat signifikan, terutama yang kurang aktif memanfaatkan fasilitas koperasi.



Gambar 2. *Service Excellent*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Koperasi Karyawan Universitas Yudharta Pasuruan. Berdasarkan teori *service excellent*, beberapa aspek utama yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah meliputi:

- Observasi
Hasil observasi dan wawancara mendapati bahwa karyawan koperasi yang terlatih dalam komunikasi efektif mampu memberikan penjelasan yang jelas terkait produk dan layanan koperasi.
- Pendampingan
Pendampingan melalui pendekatan personal, seperti memahami kebutuhan individu nasabah, telah meningkatkan hubungan emosional antara koperasi dan anggotanya. Teori *service excellent* menekankan pentingnya



customer-centric approach untuk menciptakan loyalitas pelanggan. (Kovanoviene et al., 2021)

- Layanan

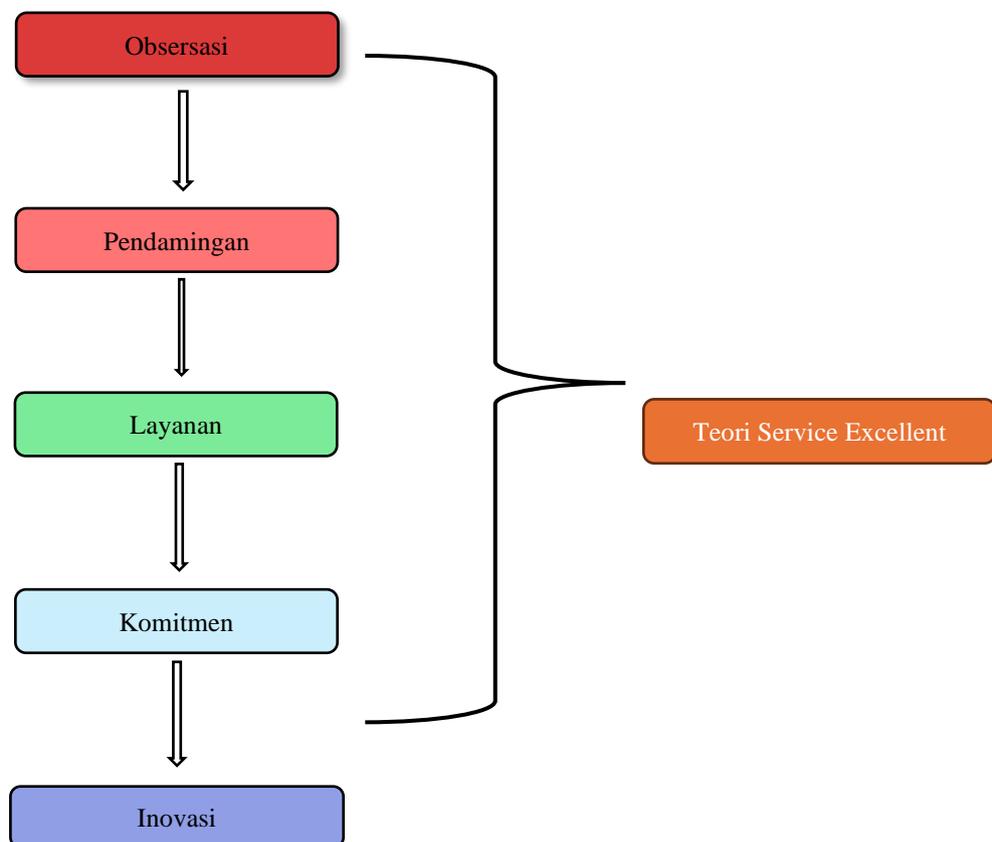
Layanan yang cepat dan tepat waktu menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Proses transaksi dan respons terhadap keluhan yang dilakukan secara sigap memberikan kesan profesionalisme koperasi.

- Komitmen

Ditemukan bahwa koperasi menerapkan standar pelayanan yang konsisten dengan indikator *service excellent*, seperti keramahan, keandalan, dan perhatian terhadap detail. Karyawan koperasi juga mendapatkan pelatihan berkala untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga.

- Inovasi

Peningkatan kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh inovasi layanan berbasis teknologi, seperti aplikasi mobile dan sistem pembayaran elektronik. Kajian teori menyebutkan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah.



Gambar 3. Teori *servis excellent*

SIMPULAN

Pendampingan *service excellent* di Koperasi Karyawan (Kopkar) Universitas Yudharta Pasuruan berhasil meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. Program ini memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan yang fokus pada komunikasi efektif, respons cepat, dan etika pelayanan yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan ini tidak hanya memperkuat hubungan antara koperasi



dan nasabah, tetapi juga meningkatkan loyalitas nasabah, kepercayaan, dan citra profesional koperasi. Selain itu, pendampingan ini juga berhasil membangun budaya kerja yang lebih produktif di lingkungan koperasi, menciptakan motivasi tinggi di kalangan karyawan, serta mendukung keberlanjutan koperasi dalam menghadapi kebutuhan dan tantangan yang semakin dinamis. Dengan demikian, program ini menjadi langkah strategis yang berkontribusi besar terhadap pertumbuhan dan daya saing koperasi secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agil Dzikrullah, A., & Chasanah, U. (2024). Optimalisasi Peran Koperasi Dalam Mendukung Umkm: Meningkatkan Akses Modal, Penguasaan Teknologi, Dan Ekspansi Pasar. *INVESTI: Jurnal Investasi Islam*, 5(1), 648-668. <https://doi.org/10.32806/ivi.v5i1.205>
- Anatan, L., & Ellitan, L. (2023). *Pengembangan Resiliensi UMKM: Perspektif Strategis*. https://books.google.com/books?hl=en%5C&lr=%5C&id=5dStEAAAQBAJ%5C&oi=fnd%5C&pg=PP1%5C&dq=pemberdayaan+perempuan+pengelolaan+keuangan+rumah+tangga+pelatihan+pengelolaan+keuangan+keuangan+digital%5C&ots=7_Lf-LHUsY%5C&sig=jVHD3nFGq-9g4V4RVBTi4bASHfE
- Andini, N., Persatuan, U., & Bandung, I. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota "Gabungan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (GKPRI) Jawa Barat*.
- Ansari Harahap & Dita Amanah. (2018). Jurnal Bisnis dan Ekonomi. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 25(2), 160-172.
- Antoni, M. S. (2018). Bagi Hasil Dan Tingkat Pendapatan Nasabah Terhadap Tabungan Firdaus Pada Pt . Bank Aceh Syariah Langsa. *Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, vol 2 n0 2, 217-254.
- Cano-La Madrid, M., Calin-Sanchez, Á., Clemente-Villalba, J., Hernandez, F., Carbonell-Barrachina, A. A., Esther, S., & Wojdyło, A. (2020). Quality Parameters and Consumer Acceptance. *Foods*, 9(516), 1-17. <https://doi.org/10.3390/foods9040516>
- Ginting, N., & Barus, I. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(2), 554-568. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i2.430>
- Hanum, A. M., Fitria, A., Muzakki, K., & Fitria, A. (2024). Strategi Pengembangan Jangka Panjang pada Koperasi Konsumen Karyawan Eccindo Indonesia untuk Meningkatkan Kesejahteraan Anggota. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 3(3), 107-114.
- Hapsara, O., Febrian, W. D., Nuzleha, N., Sani, I., Lustono, L., Yuni, N., Abdurohim, A., Karmila, M., Utami, R., S, A. D. I., Yuliana, L., Sari, E. P., Lasminingrat, A., Simatupang, S., Imron, A., & Andri, S. (2023). Manajemen Pemasaran Jasa : Membangun Loyalitas Pelanggan. In *Eureka Media Aksara*.
- Hidayah, N., Istiani, A. N., & Septiani, A. (2020). Pemanfaatan jagung (*Zea mays*) sebagai bahan dasar pembuatan keripik jagung untuk meningkatkan perekonomian masyarakat di desa panca tunggal. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 42-48.
- Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 89-98.
- Kovanoviene, V., Romeika, G., & Baumung, W. (2021). Creating value for the consumer through marketing communication tools. *Journal of Competitiveness*, 13(1), 59-75. <https://doi.org/10.7441/joc.2021.01.04>



- Maulana, L. H., Gemina, D., & Maulana, M. I. (2021). Keberhasilan Koperasi Syariah Berbasis Diklat Dan Partisipasi Anggota. *Jurnal Syarikah*, 7(2), 113-120.
- Maulyan, F. F., Yuniati Drajat, D., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8-17. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>
- Moha, D. S. & M. I. (2015). Ragam Penelitian Kualitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Parasuraman, A., Details, P. author, & ; Zeithaml, Valarie A; Berry, L. L. (2017). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. In *Journal of retailing* (Vol. 9, Issue 10, pp. 1-13). <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>
- Priyana, F. A., & Kardianawati, A. (2015). Data Mining Asosiasi Untuk Menentukan Cross-Selling Produk Menggunakan Algoritma Frequent Patern-Growth Pada Koperasi Karyawan PT. *Phapros Semarang Sistem Informasi Yang Terkomputerisasi Organisasi Dalam Mengumpulkan Berbagai Data Dalam Suatu Basis Data. Ilmu Komputer*, 1-7.
- Putri, D. M., Arafat, Y., & Aradea, R. (2021). Analisis Aspek Permodalan Koperasi Karyawan Bank Mandiri Wilayah II Palembang. *Journal of Education Research*, 2(2), 74-81. <https://doi.org/10.37985/jer.v2i2.50>
- Rahman, D., Rizal, S., & Yunus, M. (2023). Strategi komunikasi bisnis dalam upaya meningkatkan minat. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 1-14. <http://journal.unifa.ac.id/index.php/jku/article/view/476%0Ahttp://journal.unifa.ac.id/index.php/jku/article/download/476/338>
- Sahabuddin, R., Arief, A. A., Rauf, D. I., Sukiman, & Muhammad, A. F. (2023). Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Negeri Makassar Ditinjau dari Kemampuan Manajerial dan Kinerja Karyawan. *Sketsa Bisnis*, 10(2), 214-235. <https://doi.org/10.35891/jsb.v10i2.4342>
- Silaban, N. R. U. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis Unpar*, 11(1), 65-87.
- Sinaga, A. O., & Kusumantoro. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, X(1), 1-15.

CC BY-SA 4.0 (Attribution-ShareAlike 4.0 International).

This license allows users to share and adapt an article, even commercially, as long as appropriate credit is given and the distribution of derivative works is under the same license as the original. That is, this license lets others copy, distribute, modify and reproduce the Article, provided the original source and Authors are credited under the same license as the original.

