

Modernisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan

Masrukhin *, Siti Maryam**

**Sitimaryam@ikopin.ac.id

ABSTRAK

Modernisasi pelayanan membawa manfaat positif bagi Unit Usaha Pelayanan Umum di KPRI Hanukarya melalui pemanfaatan teknologi terkini. Unit toko dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, misalnya dengan menyediakan opsi pembayaran digital atau aplikasi seluler untuk pembelian online, yang pada gilirannya meningkatkan kenyamanan berbelanja. Partisipasi anggota juga memberikan kontribusi signifikan terhadap kesuksesan koperasi, karena anggota berperan sebagai pemilik sekaligus pelanggan. Sebagai pemilik koperasi, anggota diharapkan mendukung manajemen organisasi, terutama dalam aspek permodalan koperasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui partisipasi anggota terhadap pelayanan, modernisasi pelayanan koperasi, dan Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Usaha Pelayanan Umum di KPRI Hanukarya. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan analisis deskriptif secara kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa partisipasi anggota terhadap volume pemanfaatan pelayanan di koperasi mengalami penurunan dari tahun 2019 hingga 2022. Meskipun demikian, frekuensi pemanfaatan layanan Unit Usaha Pelayanan Umum tetap tinggi, di mana anggota sering berbelanja di unit toko selama jam istirahat kerja. Rata-rata jumlah anggota yang mengunjungi Unit Usaha Pelayanan Umum dalam satu hari mencapai sekitar 200 orang. Modernisasi pelayanan yang diterapkan di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya memperoleh skor "958", yang masuk dalam kategori "Baik". Untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui modernisasi pelayanan koperasi, KPRI Hanukarya perlu meningkatkan pengecekan stok barang dan menyediakan lebih banyak variasi produk, sehingga anggota terus memanfaatkan layanan yang disediakan oleh koperasi.

Kata Kunci : Modernisasi, Pelayanan, Partisipasi

ABSTRACT

The modernization of services brings positive benefits to the Public Service Business Unit at KPRI Hanukarya through the utilization of the latest technology. The store unit can provide better service to customers, for example, by offering digital payment options or mobile applications for online purchases, which in turn enhances the shopping convenience. Member participation also contributes significantly to the success of the cooperative, as members act both as owners and customers. As owners of the cooperative, members are expected to support the organization's management, particularly in terms of cooperative capitalization. The purpose of this study is to understand member participation in services, the modernization of cooperative services, and the efforts that must be undertaken to increase member participation in the Public Service Business Unit at KPRI Hanukarya. This research uses a case study method with descriptive quantitative analysis. Based on the results of the study, it was found that member participation in the volume of service utilization in the cooperative has declined from 2019 to 2022. However, the frequency of service utilization at the Public Service Business Unit remains high, where members often shop at the store unit during work breaks. On average, the number of members visiting the Public Service Business Unit in one day reaches around 200 people. The service modernization implemented at the Public Service Business Unit of KPRI Hanukarya received a score of "958", which falls under the "Good" category. To increase member participation as customers through the modernization of cooperative services, KPRI Hanukarya needs to improve stock checks and provide a greater variety of products, ensuring that members continue to use the services offered by the cooperative.

Keywords: Modernization, Service, Participation

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang kini semakin pesat telah berpengaruh pada aspek kehidupan manusia yang telah berhasil memanfaatkan kehadiran teknologi yang dapat mendukung kelancaran aktivitasnya sekaligus juga berperan dalam menentukan keberlanjutan kehidupan manusia. Berbicara mengenai perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi salah satu perwujudannya ada pada sektor ekonomi yang dapat kita lihat dari berbagai kemajuan baik di bidang ekonomi domestik maupun global. Hal ini bisa dikatakan sebagai sebuah peralihan dari sistem tradisional yang bersifat konvensional menuju era baru yaitu era modern.

Pada era revolusi 4.0 yang berbasis teknologi dan internet tentu besar peluang di Indonesia untuk memakmurkan rakyatnya agar manusia bisa melakukan berbagai kegiatan di dalam rumah maupun dimanapun tanpa harus terjun langsung dengan orang banyak. Perkembangan teknologi telah merubah cara interaksi dalam komunikasi pemasaran digital (*digital marketing*). Teknologi digital sudah hadir sejak tahun 1980an dengan perubahan teknologi mekanik dan analog ke teknologi digital dan terus berlanjut sampai saat ini dimulai dari hadirnya personal komputer. Teknologi canggih ini bisa dikatakan dengan mikroprosesor kinerjanya terus meningkat dari tahun ketahun bukan hanya personal komputer tetapi di gawai-gawai modern lainnya.

Pelayanan terhadap konsumen harus lebih diperhatikan karena banyak para pebisnis yang mementingkan cara memproduksi dan cara memasarkan tanpa tahu apa yang diharapkan oleh konsumen. Di dalam koperasi, anggota memiliki identitas ganda yaitu sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan. Sebagai pelanggan koperasi semakin banyak yang aktif anggota di koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju, sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lainnya. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab 1 pasal 1 Ayat 1 yang menyatakan bahwa:

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”.

Berdasarkan undang-undang di atas dapat kita simpulkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi yang bergerak dalam bidang ekonomi dengan menerapkan prinsip koperasi. Prinsip koperasi meliputi keanggotaan yang bersifat sukarela dan terbuka, pengelolaan usaha yang demokratis, pembagian sisa hasil usaha secara adil, pendidikan dan pelatihan, serta kerja sama antar-koperasi. Selain itu, Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 ini juga menyatakan bahwa koperasi adalah gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan pada asas kekeluargaan untuk mencapai kesejahteraan anggota pada khususnya masyarakat pada umumnya. Dengan berbasas kekeluargaan ini koperasi bisa mengembangkan usaha sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan anggota sehingga anggota terus bisa berpartisipasi dalam kegiatan koperasi. Partisipasi anggota koperasi merupakan kunci keberhasilan usaha koperasi untuk meningkatkan peran serta orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama dalam mengembangkan usaha koperasi. Hal ini dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam berpendapat di dalam maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melakukan transaksi

dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut. Namun untuk memenuhi kebutuhan anggota tentunya koperasi harus mengikuti perkembangan teknologi yang saat ini berkembang.

Salah satu koperasi yang sudah menerapkan modernisasi adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya. Koperasi ini didirikan pada tanggal 21 September tahun 1989 dan disahkan dengan badan hukum No.3856/BH/KDK-10-20/XII/1996, dan beralamat di Jl. Suryani No. 16, Wr. Muncang, Kec. Bandung Kulon, Kota Bandung, Jawa Barat. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya menyelenggarakan kegiatan usaha yang berkaitan dengan kegiatan usaha anggota, diantaranya sebagai berikut:

1. Unit Usaha Simpan Pinjam
2. Unit Usaha Pelayanan Umum (UUPU/Toko)
3. Unit Usaha Pelayanan Transportasi dan Sewa Gedung

Kegiatan utama dari Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya adalah memberikan pelayanan simpan pinjam (tabungan sukarela, tabungan berjangka) dan memberikan pinjaman untuk kebutuhan anggota, seperti untuk pinjaman uang untuk biaya pendidikan, kesehatan, perbaikan rumah dan kebutuhan keluarga. Adapun unit usaha pelayanan umum (waserda), pelayanan transportasi, sewa gedung dan usaha di luar unit koperasi. Unit Usaha Pelayanan Umum (waserda) hanya sebagai penunjang namun memberikan pelayanan kepada anggota dan non anggota koperasi dalam memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari seperti kebutuhan sembako dan kebutuhan lainnya.

Terdapat dua sarana transaksi pembelian di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya yaitu dengan datang langsung ke tempat, atau juga bisa transaksi pembelian melalui WhatsApp di gawai. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara pada saat survey pendahuluan di unit usaha pelayanan umum. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya maka fenomena masalah yang ditemui antara lain:

1. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap anggota masih kurang maksimal karena tidak memiliki stok barang yang sesuai dengan keperluan anggota.
2. Produk di koperasi sudah lengkap, namun beberapa permasalahan diantaranya banyaknya anggota yang tidak puas karena barang yang dibeli dari koperasi sudah kadaluarsa, produk rusak serta kebersihan produknya kurang terjaga.
3. Anggota koperasi terkadang harus melakukan PO (*Pre-Order*) terlebih dahulu untuk mendapatkan produk yang diinginkan.

Pada unit simpan pinjam terdapat kredit khusus mingguan dan bulanan. Persyaratan anggota untuk kredit khusus mingguan mengajukan permohonan secara tertulis, telah memenuhi kewajiban anggota, mengajukan pinjaman maksimal satu minggu sebelum pencairan, jasa pinjaman sebesar 10% dipotong dimuka, masa angsuran kredit maksimal 20 minggu dan pengambilan kredit tidak bisa diwakilkan kecuali ada surat kuasa diatas materai.

Fenomena-fenomena yang terjadi di atas diduga mengakibatkan penurunan partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya. Koperasi sebagai penyedia pelayanan harus memperhatikan permasalahan di atas agar diperbaiki supaya partisipasi anggota kembali meningkat. Dapat kita lihat dari Grafik 1.1 kondisi jumlah anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya Tahun 2018-2022:

Grafik 1. Kondisi Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya Tahun 2018-2022



Sumber: : Laporan RAT KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Berdasarkan pada grafik 1. dapat disimpulkan bahwa Kondisi Jumlah Anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya dari tahun 2018-2022 mengalami penurunan setiap tahunnya. Penurunan yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2022 sebesar 615 dari tahun sebelumnya. Dari penurunan jumlah anggota lima tahun terakhir berdampak negatif terhadap koperasi dan khususnya partisipasi anggota pada unit usaha pelayanan umum di KPRI Hanukarya, karena semakin menurunnya jumlah anggota akan menurun juga pada partisipasi anggota, menurunnya jumlah anggota disebabkan oleh beberapa faktor antara lain keinginan anggota itu sendiri, adanya anggota yang pindah instansi, adanya anggota koperasi yang sudah pensiun, meninggal dunia, dan kebutuhan anggota yang tidak dilayani.

Kurangnya partisipasi anggota ini dapat berdampak terhadap nilai pemanfaatan anggota pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya, untuk lebih jelasnya berikut nilai pemanfaatan anggota pada unit usaha pelayanan umum.

Tabel 1. Rencana Nilai Pemanfaatan Anggota Pada Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Tahun	Total Nilai Pemanfaatan Anggota (Rp)	Perubahan (%)	Rata-Rata Nilai Pemanfaatan Anggota	
			Pertahun (Rp)	Perbulan (Rp)
2018	1,836,355,926	-	1,987,398	165,616
2019	1,474,171,880	(19.72)	1,776,110	148,009
2020	1,213,146,915	(17.71)	1,587,888	132,324

2021	844,875,050	(30.36)	1,282,056	106,838
2022	815,009,450	(3.53)	1,325,218	110,434

Sumber: Laporan RAT KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa penurunan nilai pemanfaatan anggota terjadi penurunan pada tahun 2019 terjadi penurunan sebesar 19,72%, pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar 17,71%, dan pada tahun 2021 terjadi penurunan drastis terhadap Unit Usaha Pelayanan Umum yaitu sebesar 30,36%, dan pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 3,53% hal tersebut terjadi karena *covid 19* yang membuat Unit Usaha Pelayanan Umum tidak boleh melakukan kegiatan usaha dalam waktu tertentu selain *covid 19* yang mempengaruhi penurunan volume pemanfaatan karena manajemen toko yang belum tertangani dengan baik.

Unsur-unsur yang menjadi penyebab rendahnya partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha pelayanan umum merupakan unsur modernisasi pelayanan yang belum dilaksanakan secara maksimal pada Unit Usaha Pelayanan Umum. Di bawah ini adalah tabel realisasi SHU KPRI Hanukarya selama 5 tahun terakhir:

Tabel 2 Realisasi SHU Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya 2018-2022

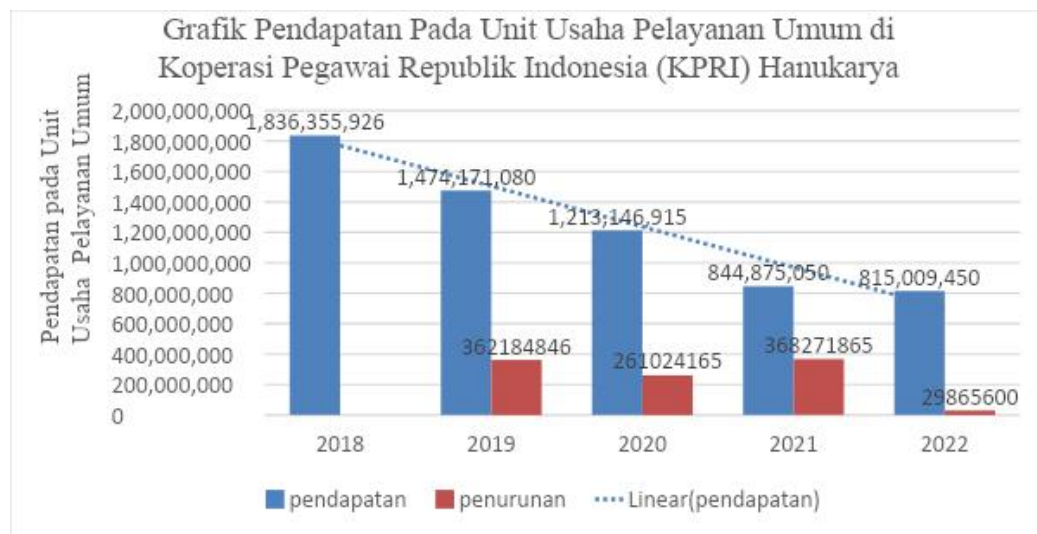
Tahun	Rencana SHU (Rp)	Realisasi SHU (Rp)	Presentase (%)
2018	425.000.000	401.319.029	94,42
2019	420.000.000	313.883.304	74,73
2020	365.000.000	228.827.793	62,69
2021	320.000.000	158.073.496	49,39
2022	294.000.000	158.267.127	53,83

Sumber: Laporan RAT KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Berdasarkan pada tabel 2 tersebut dapat disimpulkan bahwa realisasi SHU Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya mengalami fluktuatif dan masih belum terealisasi dengan maksimal. Pada tahun 2019 hanya terealisasi sebesar 74,73%, pada tahun 2020 hanya terealisasi sebesar 62,69%, pada tahun 2021 hanya terealisasi sebesar 49,39% dan pada tahun 2022 hanya terealisasi sebesar 53,83%. Hal tersebut jauh dari kata maksimal dikarenakan pendapatan dari setiap unit usaha kurang berkontribusi terhadap hasil SHU khususnya unit usaha pelayanan umum yang pendapatannya mengalami penurunan. Menurunnya realisasi SHU ini disebabkan oleh manajemen unit usaha pelayanan umum yang masih kurang baik dalam mengelola toko.

Unit Usaha Pelayanan Umum pada awalnya hanya melayani kebutuhan anggota, seiring dengan berjalannya waktu unit usaha pelayanan umum (waserda) kini semakin merambah ke non anggota yang membutuhkan sembako dan keperluan lainnya, sampai saat ini unit usaha pelayanan umum memiliki dua *outlet* yang pertama di kantor pusat koperasi di JL.Suryani No. 16 Bandung dan yang kedua di JL. Pasteur Bandung *outlet* Puslitbang geologi kelautan. Unit usaha pelayanan umum (waserda) memberikan kontribusi yang cukup besar bagi Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya, sedangkan unit usaha yang lainnya bertindak sebagai penunjang Unit Usaha Pelayanan Umum maupun merupakan unit usaha tambahan di Koperasi Pegawai

Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya. Hal ini bisa dilihat dari grafik di bawah ini tentang kondisi pendapatan pada Unit Usaha Pelayanan Umum:



Grafik 2 Kondisi Pendapatan Unit Usaha pelayanan Umum KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Sumber : laporan RAT KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Berdasarkan pada grafik 2 penurunan tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi pendapatan pada unit usaha pelayanan umum di KPRI Hanukarya terjadi penurunan pada setiap tahunnya yang diakibatkan (fluktuasi) dikarenakan beberapa hal pada saat covid-19 anggota banyak yang *Work from Home* (WFH) tidak adanya transaksi di toko dari anggota, sebelum pensiun anggota banyak yang melakukan kredit ke toko dan belum dibayar sampai saat ini dan anggota pun lebih sering berbelanja di alfamart maupun indomaret. Selain itu, ada juga faktor yang mengakibatkan turunnya pendapatan dari unit usaha pelayanan umum yang masih saling mengandalkan dalam hal kebersihan toko, banyaknya barang yang hilang maupun rusak belum ada kemajuan dan perkembangan dari toko mulai dari produk yang belum lengkap, tempat yang belum bisa menarik, harga yang masih di atas pesaing, kurangnya pelayanan yang prima, orang yang mengurus di toko masih kurang dan promosi media sosial yang belum dilakukan.

Berdasarkan wawancara dengan pengurus dan karyawan yang dilakukan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya terdapat beberapa informasi, yaitu mengenai pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap anggota, dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap anggota dirasakan masih kurang maksimal dan koperasi dituntut modern ditambah juga dengan persediaan barang yang kurang lengkap dan harga yang cukup mahal sehingga koperasi dapat memenangkan persaingan. Maka dari itu koperasi harus mengubah bentuknya dari tradisional menjadi era baru (modern).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus (*Case Study*), dengan pendekatan analisis deskriptif secara kuantitatif setiap indikator. Berdasarkan objek yang diteliti terhadap variabel-variabel yang sesuai dengan apa yang telah dijelaskan

pada pendekatan masalah. Perolehan data didukung melalui observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Partisipasi Anggota Terhadap Pelayanan Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya

Partisipasi anggota sebagai pelanggan adalah memanfaatkan berbagai potensi dan layanan koperasi dalam menunjang kepentingan atau kebutuhannya. Partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan usaha koperasi dapat direalisasikan melalui peningkatan kualitas layanan usaha koperasi. dalam hal ini perlu ditumbuh kembangkan anggota dan kemanfaatan ekonomi yang bisa diperoleh anggota dari layanan usaha koperasi. Untuk menjawab identifikasi masalah pertama maka akan dilakukan wawancara kepada pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya.

a. Volume pemanfaatan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pengurus mengenai volume pemanfaatan anggota terhadap barang yang dijual pada Unit Usaha Pelayanan Umum, apa yang menyebabkan terjadinya penurunan volume pemanfaatan pada Unit Usaha Pelayanan Umum di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya. Berikut jawaban dari Ibu Endang Mulyani selaku pengurus:

“Yang menyebabkan penurunan volume pemanfaatan di Unit Usaha Pelayanan Umum itu karena *covid-19* yang membuat koperasi tidak bisa menjalankan kegiatan usahanya untuk sementara waktu, lalu stok barang dagang yang sering habis, dan pengecekan barang dagang yang kurang teliti menyebabkan banyak konsumen atau pembeli yang komplain sehingga banyak pembeli atau pelanggan yang ragu untuk berbelanja kembali pada koperasi”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa volume pemanfaatan pelanggan ke koperasi menurun hal itu disebabkan karena stok barang dagang yang sering kosong yang membuat pembeli berbelanja ke tempat lain dan stok barang yang sudah kadaluarsa masih dijual sehingga banyak pembeli yang tidak puas terhadap pelayanan koperasi. Adapun data mengenai volume pemanfaatan anggota terhadap barang yang dijual pada Unit Usaha Pelayanan Umum perbulan dari tahun 2018-2022 sebagai berikut:

Tabel 3 Volume Pemanfaatan Anggota Terhadap Barang Yang Dijual Pada Unit Usaha Pelayanan Umum:

Tahun	Volume Pemanfaatan Anggota Terhadap barang yang dijual pada unit usaha pelayanan umum		Presentase %
	Pertahun (Rp)	Perbulan (Rp)	
	2018	1,987,398	165,616
2019	1,776,110	148,009	(10,6)
2020	1,587,888	132,324	(10,59)
2021	1,282,056	106,838	(19,26)
2022	1,325,218	110,434	(3,36)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa volume pemanfaatan anggota terhadap barang yang dijual di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya dari tahun 2019

Halaman 160

sampai 2022 terus terjadi penurunan, pada tahun 2019 terjadi penurunan sebesar Rp 148.009 per bulan atau 10,6%, pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar Rp 132.324 per bulan atau 10,59%, pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar Rp 106.838 per bulan atau 19,26%, dan pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar Rp 110.434 per bulan atau 3,36% hal tersebut terjadi karena *covid 19* yang membuat Unit Usaha Pelayanan Umum tidak bisa melakukan kegiatan usaha dalam waktu tertentu.

Frekuensi Pemanfaatan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pengurus mengenai frekuensi pemanfaatan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi. bagaimana frekuensi pemanfaatan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Pelayanan Umum di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya. Berikut jawaban dari Ibu Endang Mulyani selaku pengurus:

“Frekuensi pemanfaatan anggota pada Unit Usaha Pelayanan Umum di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya sangat baik karena anggota dari sela waktu istirahat kerja anggota selalu membeli produk dari koperasi”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa frekuensi pemanfaatan pelanggan kepada Unit Usaha Pelayanan Umum sangat baik karena anggota selalu berbelanja ke unit toko di sela-sela waktu jam istirahat kerja. Adapun data frekuensi pemanfaatan pelanggan saat berkunjung ke Unit Usaha Pelayanan Umum yaitu dalam seharinya ada 200 anggota yang berkunjung ke Unit Usaha Pelayanan Umum.

Modernisasi Pelayanan Yang Dilakukan Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya

Modernisasi pelayanan dalam konteks unit usaha koperasi juga sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional, meningkatkan kepuasan anggota, dan menjaga daya saing dalam dunia bisnis yang terus berkembang.

Guna mengetahui modernisasi pelayanan yang dilakukan di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya, maka akan dibahas satu persatu indikator modernisasi pelayanan setelah itu dibuat tabel tanggapan responden mengenai indikator modernisasi pelayanan tentang tersebut bertujuan guna mengetahui nilai ataupun skor yang diperoleh sehingga bisa memastikan kriterianya serta mendeskripsikan hasilnya.

Setelah mengetahui tanggapan anggota terhadap indikator-indikator Modernisasi Pelayanan melalui skoring. Selanjutnya dilakukan rekapitulasi tanggapan terhadap indikator-indikator Modernisasi Pelayanan tabel berikut:

Tabel 4 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Modernisasi Pelayanan

No	Unsur-unsur Modernisasi Pelayanan	Skor	Kriteria
1	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 1) Fasilitas yang diberikan dapat mempermudah anggota dalam berbelanja	111	Baik
2	Keandalan (<i>Reliability</i>) 1) Informasi jasa dalam bentuk media social 2) Pelayanan yang cepat dan terpercaya	125 91	Baik Cukup Baik
3	Daya Tangkap (<i>Responsive</i>) 1) Respon karyawan dalam melayani anggota	103	Baik
4	Jaminan (<i>Assurance</i>) 1) Koperasi bertanggung jawab atas kerusakan barang yang dibeli melalui media sosial (WhatsApp)	131	Sangat Baik
5	Empati (<i>Empathy</i>) 1) Varian barang produk yang ditawarkan 2) Harga produk yang ditawarkan kepada unit usaha pelayanan umum di KPRI Hanukarya lebih murah dibanding pesaing 3) Metode pembayaran melalui QR code dan Mobile Banking lebih efektif 4) Anggota merasa puas atas kepekaan kebutuhan yang diinginkan terhadap unit usaha pelayanan	80 110 105 102	Cukup Baik Baik Baik Baik
Jumlah total		958	Baik

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah tanggapan responden terhadap modernisasi pelayanan pada Unit Usaha Pelayanan Umum di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya adalah **958** dengan skor tersebut menunjukkan bahwa modernisasi pelayanan pada Unit Usaha Pelayanan Umum di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya masuk kedalam kategori **“baik”** bahwa anggota merasa puas terhadap pelayanan dari unit usaha pelayanan umum, tetapi masih terdapat indikator yang harus ditingkatkan lagi yaitu tentang varian barang produk yang ditawarkan dengan skor **80** yang memiliki kriteria **“Cukup Baik”**, dan Pelayanan yang cepat dan terpercaya dengan skor **91** yang memiliki kriteria **“Cukup Baik”** maka harus ditingkatkan agar anggota merasa puas.

Untuk mengetahui bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui modernisasi pelayanan koperasi di Unit Usaha pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya, maka upaya-upaya harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan agar Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya mengubah dari indikator baik menjadi lebih baik dan mempertahankan kriteria sangat baik
2. Mengupayakan agar Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya lebih meningkatkan pengecekan stok barang dan menyediakan barang yang lebih variatif agar anggota selalu memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi dan barang yang laku terjual di tampilkan yang paling depan agar para pembeli bisa mengetahui barang apa saja yang laku di jual di di Unit Usaha

Pelayanan Umum.

3. Mengupayakan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya agar lebih meningkatkan pemasaran kepada anggota dan non anggota agar dapat meningkatkan volume penjualan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan penelitian mengenai kepuasan kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi adalah sebagai berikut:

1. Partisipasi anggota terhadap pelayanan di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya dapat disimpulkan bahwa volume pemanfaatan pelanggan di koperasi dari tahun 2019 sampai 2022 terus terjadi penurunan, pada tahun 2019 terjadi penurunan sebesar Rp 148.009 per bulan dengan persentase 10,6%, pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar Rp 132.324 per bulan dengan persentase 10,59%, pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar Rp 106.838 per bulan dengan presentasi 19,26%, dan pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar Rp110.434 perbulan dengan persentase 3,36%, hal tersebut disebabkan karena *covid 19* dan stok barang dagang yang sering kosong sehingga pembeli lebih memilih untuk berbelanja ke tempat lain. Frekuensi pemanfaatan pelanggan kepada Unit Usaha Pelayanan Umum sangat baik karena anggota selalu berbelanja ke unit toko di sela-sela waktu jam istirahat kerja selain itu yang berkunjung ke Unit Usaha Pelayanan Umum dalam sehari itu berkisar 200 anggota yang berkunjung ke Unit Usaha pelayanan Umum
2. Modernisasi pelayanan koperasi yang dilakukan di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya mendapatkan skor **“958”** masuk kedalam kategori **“Baik”** bahwa anggota merasa puas terhadap pelayanan dari unit usaha pelayanan umum, tetapi masih terdapat indikator yang harus ditingkatkan lagi yaitu tentang varian barang produk yang ditawarkan mendapatkan skor **“80”** dengan kriteria **“Cukup Baik”** dan pada indikator pelayanan yang cepat dan terpercaya mendapatkan skor **“91”** dengan kriteria **“Cukup Baik”** maka indikator tersebut harus ditingkatkan agar anggota merasa puas.
3. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui modernisasi pelayanan koperasi di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya untuk mengupayakan agar Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya; (a). lebih meningkatkan pengecekan stok barang; (b). menyediakan barang yang lebih variatif agar anggota selalu memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi; (c). barang yang laku terjual di tampilkan yang paling depan agar para pembeli bisa mengetahui barang apa saja yang laku dijual; (d) agar lebih meningkatkan promosi pemasaran lewat online di media sosial kepada anggota dan non anggota agar dapat meningkatkan volume penjualan.

SARAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan uraian kesimpulan tersebut, maka penulis menyampaikan saran yang sekiranya dapat memberi masukan untuk Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian mendalam mengenai modernisasi pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Kepada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya diharapkan dapat:

1. Pengurus diharapkan dapat memenuhi kebutuhan anggotanya dengan menyediakan barang dagang yang lengkap, dan pengurus dapat mengecek barang dagangan agar tidak ada barang yang kadaluarsa agar pembeli merasa puas dan tertarik untuk berbelanja kembali.
2. Pengurus diharapkan dapat menyediakan varian barang produk yang lebih bervariasi agar menarik konsumen, dalam pelayanan yang cepat dan terpercaya harus ditingkatkan agar anggota merasa puas.
3. Unit Usaha pelayanan Umum yang ada di (KPRI) Hanukarya diharapkan; (a) bisa meningkatkan pengecekan stok barang; (b) menyediakan barang yang lebih variatif agar anggota selalu memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi; (c) barang yang laku terjual di tampilkan yang paling depan dan lebih meningkatkan promosi pemasaran lewat online di media sosial kepada anggota dan non anggota agar dapat meningkatkan volume penjualan.

DAFTAR PUSTAKA

Adeng Kasmiri. 2011. *Manajemen Bisnis*. Sumedang: IKOPIN PRESS.

Ali hasan. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia.

Anoraga Pandji. 2009. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Buchari Alma. 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan. 2019, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Bandung: Penerbit PT Bumi Aksara.

Fandy Tjiptono. 2011, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.

Hanel, A 2005. *Organisasi Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hughes dan Kapoor. 2012 dalam buku Buchari alma *tentang manajemen bisnis*.

Kartasapoetra. G. 2003. *Koperasi Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kotler Philip. 1995. *Principles of Marketing*. Fifth Edition, Prentice-Hall

_____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Indeks.

_____. 2019. *Manajemen pemasaran*, Jakarta: Kualitas pelayanan edisi milenium.

R.M. Ramudi Arifin. 2003. *Ekonomi Koperasi*. Bandung: Ikopin Press.

_____. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Bandung: Ikopin Press.

_____. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan* (H. Rasyad & I. Fahmi (eds.); Pertama). Ikopin Press.

Pandji Anoraga dan Ninik Widiarti (1994). *"Manajemen koperasi"*, Jakarta: Cetakan pertama, penerbit Erlangga.

Sudjana, 2000. *Metode statistika*, Bandung: Penerbit Tarsito.

Halaman 164

Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Referensi Lainnya

F Komala. "Pengaruh Jumlah Transaksi Usaha Dan Simpanan Sukarela Terhadap Selisih Hasil Usaha Ksp Berkat Cabang Palopo". Universitas Muhammadiyah palopo, 2020.

Khoerunnisa, Gina. *Digitalisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan Barang dan Jasa Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar Kab. Bandung Provinsi Jawa Barat)*. Diss. Universitas Koperasi Indonesia, 2022.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya.2022. *Laporan RAT Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya*. Kota Bandung. 2018-2022.

Sugiyanto, Sugiyanto. "Modernisasi Koperasi Melalui Ekosistem Bisnis Berbasis Keanggotaan." *Book Chapter: Pengembangan Kinerja Manajemen Organisasi, Keuangan dan Usaha Koperasi & UMKM* (2022): 31-40.

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 1992 *Tentang Perkoperasian Indonesia*, Penerbit Sinar Grafik