Department of Digital Business
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS
Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 21334- 21343
P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Upaya Koperasi Simpan Pinjam dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi pada KSP "Artha Mitra Sejahtera")

Amelia Andhini Syaharani[1], Burhan Stafrezar[2]
[12]Manajemen, Fakultas Ekonomi, STIE Mahardhika
[1]ameliaandhini400@gmail.com , [2]burhan.stafrezar@stiemahardhika.ac.id*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Artha Mitra Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui pengelolaan administrasi dan pelayanan yang diberikan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi partisipatif, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi yang dilakukan selama kegiatan magang di KSP Artha Mitra Sejahtera. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepuasan anggota dilakukan melalui pengelolaan administrasi yang terstruktur, pelayanan anggota yang responsif, pengawasan administrasi yang berkelanjutan, pembagian tugas yang jelas, serta budaya organisasi yang mendukung kualitas pelayanan. Pengelolaan administrasi yang dilakukan secara sistematis mampu meningkatkan akurasi data dan transparansi informasi kepada anggota. Selain itu, pelayanan yang didukung oleh petugas lapangan memberikan kemudahan akses layanan bagi anggota. Pengawasan yang dilakukan secara berkala turut menjaga konsistensi pelaksanaan prosedur kerja dan kualitas pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh layanan keuangan yang diberikan, tetapi juga oleh efektivitas sistem administrasi, kualitas pelayanan, dan budaya organisasi yang diterapkan koperasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas administrasi dan pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan serta loyalitas anggota terhadap koperasi. Temuan ini menunjukkan bahwa sinergi antara administrasi, pelayanan, pengawasan, dan budaya organisasi berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang profesional, meningkatkan partisipasi anggota, serta mendukung keberlanjutan koperasi di tengah perkembangan kebutuhan masyarakat modern.

***Kata Kunci**:Koperasi Simpan Pinjam, Kepuasan Anggota, Pengelolaan Administrasi, Pelayanan Anggota, Budaya Organisasi.*

1. Latar Belakang

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) merupakan salah satu lembaga keuangan berbasis anggota yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat melalui penyediaan layanan simpanan dan pinjaman yang mudah diakses. Keberadaan koperasi menjadi semakin penting di tengah tingginya kebutuhan masyarakat terhadap akses pembiayaan yang cepat, aman, dan terjangkau, khususnya bagi pelaku usaha mikro dan masyarakat yang belum sepenuhnya terjangkau oleh layanan perbankan. Peran tersebut tercermin dari perkembangan koperasi di Indonesia yang terus menunjukkan tren positif. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah koperasi aktif di Indonesia mencapai 131.617 unit pada tahun 2024, meningkat sebesar 1,15% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan bahwa koperasi masih menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung perekonomian nasional dan pemberdayaan masyarakat (BPS, 2024).

Namun demikian, meningkatnya jumlah koperasi tidak serta-merta menjamin keberhasilan koperasi dalam mempertahankan anggota. Perkembangan teknologi, meningkatnya persaingan lembaga keuangan, serta semakin tingginya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan menuntut koperasi untuk tidak hanya berorientasi pada penyediaan dana pinjaman, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan anggota. Fenomena ini terlihat dari semakin besarnya tuntutan anggota terhadap pelayanan yang cepat, transparan, akurat, dan mudah diakses. Anggota koperasi saat ini tidak hanya menilai manfaat ekonomi yang diperoleh, tetapi juga memperhatikan kecepatan proses administrasi, kemudahan memperoleh informasi, ketepatan pencatatan transaksi, profesionalisme pengelola, serta kemampuan koperasi dalam memberikan solusi atas kebutuhan keuangan mereka.

Pentingnya kepuasan anggota juga didukung oleh berbagai hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan partisipasi anggota koperasi. Penelitian Azizah et al. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota koperasi sebesar 53,7%, yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula keterlibatan anggota dalam kegiatan koperasi. Selain itu, penelitian Ala Darojah (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 53,6% terhadap kepuasan anggota koperasi. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan koperasi tidak hanya ditentukan oleh besarnya modal atau jumlah anggota, tetapi juga oleh kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Fenomena tersebut juga ditemukan selama pelaksanaan magang di KSP Artha Mitra Sejahtera. Berdasarkan hasil observasi, koperasi secara rutin melakukan pengelolaan administrasi anggota, pencatatan pinjaman dan angsuran, pengelolaan saldo simpanan, penyusunan laporan keuangan, serta pelayanan langsung kepada anggota. Seluruh aktivitas tersebut menuntut ketelitian, kecepatan, dan akurasi agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan anggota. Proses pelayanan yang efektif menjadi sangat penting karena kesalahan administrasi, keterlambatan pelayanan, maupun kurangnya informasi yang diterima anggota dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan anggota terhadap koperasi. Oleh karena itu, upaya-upaya yang dilakukan KSP Artha Mitra Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan anggota menjadi menarik untuk diteliti sebagai bentuk evaluasi sekaligus pengembangan kualitas pelayanan koperasi di masa mendatang.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan anggota koperasi. Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih dan Sari (2022) menemukan bahwa dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam (Ningsih dan Sari, 2022). Penelitian lain oleh Wulandari dan Hidayat (2021) menjelaskan bahwa keberhasilan koperasi dalam mempertahankan anggota sangat dipengaruhi oleh kemampuan koperasi memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan sesuai kebutuhan anggota (Wulandari dan Hidayat, 2021).

Sementara itu, penelitian oleh Rahmawati et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan administrasi dan kemudahan prosedur layanan pinjaman (Rahmawati et al., 2023). Pengelolaan administrasi yang efektif memungkinkan koperasi menyajikan data anggota secara akurat, mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan pencatatan transaksi, serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan simpanan dan pinjaman. Di sisi lain, prosedur layanan pinjaman yang sederhana dan mudah dipahami dapat memberikan kenyamanan bagi anggota dalam mengakses pembiayaan tanpa harus menghadapi proses yang rumit dan memakan waktu. Kondisi tersebut menjadi penting karena sebagian besar anggota koperasi memanfaatkan layanan pinjaman untuk memenuhi kebutuhan usaha maupun kebutuhan ekonomi rumah tangga yang sering kali membutuhkan keputusan pembiayaan secara cepat.

Dalam praktiknya, berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan administrasi, ketidakjelasan informasi terkait pinjaman, maupun proses pengajuan yang terlalu panjang dapat menimbulkan ketidakpuasan anggota dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan terhadap koperasi. Sebaliknya, sistem administrasi yang tertata dengan baik serta pelayanan yang responsif akan meningkatkan persepsi positif anggota terhadap kinerja koperasi. Hal ini sejalan dengan konsep koperasi sebagai organisasi yang berorientasi pada anggota (member oriented organization), di mana keberhasilan organisasi tidak hanya diukur dari aspek keuntungan finansial, tetapi juga dari kemampuan koperasi memenuhi kebutuhan dan harapan anggotanya secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengukuran statistik. Penelitian tersebut umumnya belum menggambarkan secara mendalam bagaimana upaya-upaya konkret yang dilakukan koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui aktivitas operasional sehari-hari, khususnya pada koperasi simpan pinjam yang melayani masyarakat tingkat lokal. Selain itu, masih terbatas penelitian yang mengkaji praktik peningkatan kepuasan anggota berdasarkan pengalaman langsung di lapangan melalui observasi terhadap sistem administrasi, pelayanan pinjaman, pengelolaan data anggota, dan hubungan antara pengurus dengan anggota koperasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut melalui pendekatan deskriptif yang berfokus pada proses dan strategi pelayanan koperasi.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10939
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Kesenjangan tersebut menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan kondisi KSP Artha Mitra Sejahtera. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, koperasi ini secara aktif melaksanakan berbagai kegiatan administrasi dan pelayanan anggota, mulai dari pengelolaan data anggota, pencatatan pinjaman, rekapitulasi transaksi, pengelolaan saldo simpanan dan pinjaman, hingga penyusunan laporan administrasi secara berkala. Aktivitas tersebut menunjukkan adanya berbagai upaya yang dilakukan koperasi untuk menjaga akurasi data, mempercepat proses pelayanan, serta memastikan kebutuhan anggota dapat terpenuhi dengan baik. Selain itu, koperasi juga menerapkan pembagian tugas yang jelas antara pimpinan, staf administrasi, staf keuangan, dan petugas lapangan untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada anggota. Kondisi ini menjadi menarik untuk diteliti karena dapat memberikan gambaran nyata mengenai strategi dan praktik pelayanan yang diterapkan koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap upaya-upaya peningkatan kepuasan anggota yang dilakukan secara langsung oleh KSP Artha Mitra Sejahtera melalui aspek pelayanan administrasi, pengelolaan pinjaman, ketepatan pencatatan data, komunikasi dengan anggota, serta efektivitas pelaksanaan tugas operasional koperasi. Penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat kepuasan anggota, tetapi juga berupaya mengidentifikasi bentuk-bentuk strategi pelayanan yang diterapkan koperasi dalam aktivitas sehari-hari berdasarkan hasil observasi lapangan selama pelaksanaan magang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis berbagai upaya yang dilakukan KSP Artha Mitra Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan anggota. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: bagaimana upaya KSP Artha Mitra Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui pelayanan, pengelolaan administrasi, dan operasional koperasi?. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan pelayanan koperasi pada masa mendatang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis upaya Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Artha Mitra Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui pelayanan dan pengelolaan administrasi koperasi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman fenomena yang terjadi secara langsung dalam lingkungan kerja koperasi melalui pengamatan terhadap aktivitas operasional dan pelayanan anggota yang berlangsung secara alamiah tanpa adanya perlakuan atau manipulasi variabel penelitian (Fadli, 2021).

Penelitian dilaksanakan di KSP Artha Mitra Sejahtera Cabang Sidoarjo yang berlokasi di Jalan Sumatera No. 16 Perum Binangun Indah, Wadungasih, Buduran, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Pengumpulan data dilakukan selama pelaksanaan kegiatan magang yang berlangsung selama tiga bulan, yaitu pada periode April hingga Juni 2026. Fokus penelitian diarahkan pada berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan anggota, pengelolaan administrasi simpanan dan pinjaman, serta proses operasional yang mendukung peningkatan kepuasan anggota koperasi.

Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap kegiatan operasional koperasi dan wawancara tidak terstruktur dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan anggota, meliputi pimpinan cabang, staf administrasi, staf keuangan, dan petugas lapangan. Data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi koperasi, buku rekapitulasi pinjaman, laporan kegiatan, struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP), serta arsip administrasi lain yang berkaitan dengan pelayanan anggota.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Observasi partisipatif dilakukan dengan keterlibatan langsung peneliti dalam aktivitas operasional KSP Artha Mitra Sejahtera selama pelaksanaan magang. Melalui keterlibatan tersebut, peneliti tidak hanya mengamati proses kerja yang berlangsung, tetapi juga terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan administrasi yang berkaitan dengan pelayanan anggota koperasi. Kegiatan tersebut meliputi penginputan dan pencatatan data anggota, pengelolaan buku rekapitulasi transaksi, pencatatan data pinjaman dan angsuran anggota, pengisian buku jumlah berjalan, penyusunan data saldo simpanan dan saldo pinjaman anggota, pemindahan data angsuran ke dalam buku administrasi, pelaksanaan kegiatan taxasi, serta penyusunan laporan administrasi dan laporan akhir bulan.

Selain melakukan pencatatan administrasi, peneliti juga mengamati alur pelayanan yang diberikan kepada anggota mulai dari proses penerimaan data pinjaman dari petugas lapangan, verifikasi dokumen administrasi, pencatatan transaksi simpanan dan pinjaman, hingga penyusunan laporan yang digunakan sebagai dasar pengambilan

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10939
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

keputusan oleh pihak koperasi. Pengamatan juga dilakukan terhadap mekanisme koordinasi antara staf administrasi, staf keuangan, petugas lapangan, dan pimpinan koperasi dalam memastikan pelayanan kepada anggota dapat berjalan secara tepat waktu dan akurat.

Observasi dilakukan secara berulang selama periode magang berlangsung sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pola pelayanan koperasi. Melalui proses tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai upaya yang dilakukan koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota, seperti ketelitian dalam pengelolaan administrasi, kecepatan pencatatan transaksi, ketepatan penyusunan laporan keuangan anggota, serta koordinasi antarbagian dalam menangani kebutuhan anggota. Pengamatan terhadap kegiatan pengecekan buku administrasi dan tabungan oleh kantor pusat juga memberikan informasi mengenai mekanisme pengendalian internal yang diterapkan koperasi untuk menjaga akurasi data dan meningkatkan kepercayaan anggota terhadap layanan koperasi.

Wawancara tidak terstruktur dilakukan secara langsung selama pelaksanaan magang untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai mekanisme pelayanan, prosedur pemberian pinjaman, kendala operasional yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan koperasi dalam menjaga kepuasan anggota. Bentuk wawancara yang fleksibel memungkinkan peneliti menyesuaikan pertanyaan dengan kondisi lapangan sehingga informasi yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Selain itu, teknik dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara melalui pengumpulan berbagai dokumen yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan dan administrasi koperasi (Putri & Murhayati, 2025).

Wawancara tidak terstruktur dilakukan secara langsung dengan pimpinan koperasi, staf administrasi, staf keuangan, dan petugas lapangan selama pelaksanaan kegiatan magang. Wawancara difokuskan pada pembahasan mengenai prosedur pelayanan anggota, proses pengelolaan pinjaman, kendala yang sering dihadapi dalam pelayanan, serta strategi yang diterapkan koperasi untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas anggota. Teknik wawancara yang bersifat fleksibel memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai praktik pelayanan yang tidak selalu tercatat dalam dokumen administrasi.

Selanjutnya, teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai dokumen yang digunakan dalam kegiatan operasional koperasi, seperti struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP), buku rekapitulasi transaksi, buku pinjaman, data angsuran, laporan administrasi, laporan akhir bulan, serta dokumen pendukung lainnya. Dokumentasi tersebut digunakan sebagai bahan verifikasi terhadap hasil observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat validitas yang lebih tinggi melalui proses triangulasi sumber.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian mengenai upaya peningkatan kepuasan anggota. Tahap berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian deskriptif yang disusun secara sistematis berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi pola-pola pelayanan, efektivitas pengelolaan administrasi, serta berbagai upaya yang dilakukan KSP Artha Mitra Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan anggota. Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil observasi, hasil wawancara, dan dokumen pendukung sehingga informasi yang diperoleh dapat diverifikasi dan dipertanggungjawabkan secara akademis.

3. Hasil dan Diskusi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang di KSP Artha Mitra Sejahtera, ditemukan beberapa upaya yang dilakukan koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota. Temuan tersebut dapat diringkas pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Temuan Penelitian Mengenai Upaya KSP Artha Mitra Sejahtera dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota

Aspek	Temuan Lapangan	Dampak terhadap Kepuasan Anggota
Pengelolaan Administrasi	Pencatatan simpanan, pinjaman, angsuran, dan laporan dilakukan secara rutin dan terstruktur	Meningkatkan akurasi data dan transparansi informasi
Pelayanan Anggota	Pelayanan dilakukan di kantor dan melalui petugas lapangan	Mempermudah anggota memperoleh layanan
Pengawasan Internal	Pemeriksaan administrasi oleh pengawas dan kantor pusat dilakukan secara berkala	Meningkatkan kepercayaan anggota
Pembagian Tugas	Tugas dan tanggung jawab setiap bagian jelas	Mempercepat proses pelayanan

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10939
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Budaya Organisasi	Disiplin, kerja sama, dan tanggung jawab diterapkan dalam aktivitas kerja	Mendukung pelayanan yang professional

Berdasarkan Tabel 1, hasil observasi menunjukkan bahwa KSP Artha Mitra Sejahtera melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui aspek pengelolaan administrasi, pelayanan anggota, pengawasan internal, pembagian tugas kerja, dan budaya organisasi. Kelima aspek tersebut saling mendukung dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan anggota.

Pada aspek pengelolaan administrasi, koperasi menerapkan pencatatan simpanan, pinjaman, angsuran, serta penyusunan laporan secara rutin dan terstruktur. Selama kegiatan magang, ditemukan bahwa setiap transaksi anggota didokumentasikan melalui berbagai buku administrasi dan laporan yang diperbarui secara berkala. Kondisi ini membantu koperasi menjaga akurasi data sekaligus memberikan informasi yang lebih transparan kepada anggota mengenai status simpanan maupun pinjaman yang dimiliki. Akurasi dan keterbukaan informasi tersebut menjadi faktor penting dalam membangun rasa aman dan kepuasan anggota terhadap layanan koperasi.

Pada aspek pelayanan anggota, koperasi tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung di kantor, tetapi juga melalui petugas lapangan yang berinteraksi dengan anggota. Sistem pelayanan ini mempermudah anggota dalam memperoleh informasi, melakukan pembayaran angsuran, maupun mengajukan kebutuhan layanan lainnya tanpa harus selalu datang ke kantor koperasi. Kemudahan akses pelayanan tersebut menunjukkan komitmen koperasi dalam memberikan layanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Selanjutnya, aspek pengawasan internal dilakukan melalui pemeriksaan administrasi oleh pengawas dan kantor pusat secara berkala. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan seluruh proses administrasi berjalan sesuai prosedur dan meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan. Adanya mekanisme pengawasan yang konsisten menunjukkan upaya koperasi dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi.

Pada aspek pembagian tugas, setiap bagian dalam struktur organisasi koperasi memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas. Staf administrasi bertanggung jawab terhadap pengelolaan data dan laporan, staf keuangan mengelola transaksi keuangan, sedangkan petugas lapangan berhubungan langsung dengan anggota. Pembagian tugas yang jelas membantu memperlancar koordinasi kerja dan mempercepat proses pelayanan sehingga anggota dapat memperoleh layanan secara lebih efektif.

Selain itu, budaya organisasi yang diterapkan di KSP Artha Mitra Sejahtera juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan anggota. Hasil observasi menunjukkan adanya penerapan nilai disiplin, kerja sama, dan tanggung jawab dalam aktivitas kerja sehari-hari. Budaya kerja tersebut menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung terciptanya pelayanan yang profesional. Dengan demikian, kepuasan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima, tetapi juga oleh budaya organisasi yang mendasari pelaksanaan pelayanan tersebut.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepuasan anggota di KSP Artha Mitra Sejahtera dilakukan secara menyeluruh melalui penguatan sistem administrasi, peningkatan kualitas pelayanan, pengawasan yang berkelanjutan, pembagian tugas yang efektif, serta penerapan budaya organisasi yang mendukung pelayanan profesional. Kelima aspek tersebut menjadi fondasi utama dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas anggota terhadap koperasi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa KSP Artha Mitra Sejahtera menerapkan sistem administrasi yang terstruktur dalam mendukung pelayanan kepada anggota. Kegiatan administrasi meliputi penginputan data anggota, pencatatan pinjaman dan angsuran, penyusunan buku rekapitulasi, pencatatan saldo simpanan dan saldo pinjaman anggota, pemindahan data angsuran ke buku administrasi, serta penyusunan laporan administrasi dan laporan akhir bulan. Seluruh kegiatan tersebut dilakukan secara rutin untuk memastikan data anggota tersimpan dengan baik dan dapat diakses ketika diperlukan. Selain itu, koperasi juga menerapkan kegiatan pengecekan administrasi secara berkala guna menjaga akurasi data yang dimiliki.

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang, pengelolaan administrasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pencatatan transaksi, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian operasional koperasi. Setiap transaksi simpanan, pinjaman, maupun angsuran dicatat dan direkap secara sistematis sehingga memudahkan proses pelacakan data apabila terjadi perbedaan informasi atau kebutuhan verifikasi data anggota. Kegiatan pengecekan administrasi yang dilakukan secara berkala oleh pihak internal maupun kantor pusat juga menunjukkan adanya mekanisme pengawasan yang bertujuan menjaga kualitas informasi keuangan koperasi. Kondisi ini mencerminkan

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10939
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang menjadi salah satu unsur penting dalam tata kelola koperasi yang baik.

Keberadaan sistem administrasi yang terorganisasi memberikan kemudahan bagi anggota dalam memperoleh informasi mengenai simpanan, pinjaman, maupun kewajiban angsuran yang dimiliki. Ketepatan pencatatan administrasi juga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan data yang dapat menimbulkan ketidakpuasan anggota. Temuan ini menunjukkan bahwa administrasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan anggota terhadap koperasi. Semakin baik pengelolaan administrasi yang dilakukan, semakin besar pula peluang koperasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada anggota.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Ala Darojah (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 53,6% terhadap kepuasan anggota koperasi. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang didukung oleh sistem administrasi yang baik mampu meningkatkan persepsi positif anggota terhadap kinerja koperasi. Ketika informasi yang diberikan akurat dan proses pelayanan berjalan lancar, anggota cenderung merasa lebih puas dan percaya terhadap lembaga koperasi (Ala Darojah, 2024).

Selain itu, penelitian Anggraini, Artino, dan Anco (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi anggota secara simultan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi dengan nilai Adjusted R^2 sebesar 0,687 atau 68,7%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, termasuk melalui pengelolaan administrasi yang efektif, merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan anggota dan menjaga keberlanjutan koperasi (Anggraini et al., 2024).

Dari perspektif budaya organisasi yang digunakan dalam penelitian ini, temuan tersebut juga dapat dijelaskan melalui teori budaya organisasi Schein yang menyatakan bahwa nilai, kebiasaan kerja, dan praktik yang diterapkan secara konsisten dalam organisasi akan membentuk pola perilaku anggota organisasi dalam menjalankan tugasnya. Pada KSP Artha Mitra Sejahtera, budaya kerja yang menekankan ketelitian, tanggung jawab, dan disiplin dalam pengelolaan administrasi tercermin melalui pelaksanaan pencatatan transaksi secara rutin, penyusunan laporan berkala, serta pengecekan data secara berkelanjutan. Budaya kerja tersebut berkontribusi terhadap terciptanya pelayanan yang lebih profesional dan terpercaya sehingga mampu meningkatkan kepuasan anggota.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi yang terstruktur menjadi salah satu upaya utama KSP Artha Mitra Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan anggota. Administrasi yang akurat, transparan, dan terorganisasi tidak hanya mendukung kelancaran operasional koperasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan anggota terhadap layanan yang diberikan. Kepercayaan tersebut pada akhirnya menjadi modal penting dalam menjaga loyalitas dan partisipasi anggota terhadap koperasi.

Berdasarkan hasil pengamatan, KSP Artha Mitra Sejahtera memiliki pembagian tugas yang jelas antara pimpinan, pengawas, staf keuangan, staf administrasi, dan petugas lapangan. Setiap bagian memiliki tanggung jawab yang berbeda namun saling mendukung dalam proses pelayanan anggota. Staf administrasi bertanggung jawab menginput data dan menyusun laporan, staf keuangan mengelola transaksi keuangan koperasi, sedangkan petugas lapangan melakukan penagihan serta menjalin hubungan langsung dengan anggota.

Pembagian tugas tersebut memungkinkan proses pelayanan berjalan lebih efektif karena setiap pekerjaan ditangani oleh pihak yang memiliki tanggung jawab sesuai bidangnya. Koordinasi yang baik antarbagian juga membantu mempercepat proses penyelesaian administrasi pinjaman maupun simpanan anggota. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas organisasi memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan anggota. Ketika setiap bagian mampu menjalankan fungsinya dengan baik, pelayanan yang diterima anggota menjadi lebih cepat dan terstruktur.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan anggota menjadi salah satu fokus utama koperasi dalam menjalankan kegiatan operasional. Pelayanan diberikan melalui proses penerimaan pengajuan pinjaman, pencatatan transaksi simpanan, penyampaian informasi terkait kewajiban angsuran, serta pendampingan anggota dalam berbagai kebutuhan administrasi. Selain pelayanan langsung di kantor, petugas lapangan juga berperan aktif dalam menjalin komunikasi dengan anggota melalui kegiatan penagihan dan kunjungan rutin.

Keberadaan petugas lapangan menjadi salah satu bentuk pelayanan yang memberikan kemudahan bagi anggota karena anggota tidak selalu harus datang ke kantor koperasi untuk memperoleh informasi maupun melakukan transaksi tertentu. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, petugas lapangan berperan sebagai penghubung antara koperasi dan anggota melalui kegiatan penagihan angsuran, penyampaian informasi terkait layanan koperasi, serta membantu anggota dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi. Keberadaan layanan tersebut memberikan fleksibilitas bagi anggota, khususnya bagi anggota yang memiliki keterbatasan waktu atau lokasi untuk datang langsung ke kantor koperasi. Dengan adanya interaksi yang lebih intensif antara

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10939
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

petugas lapangan dan anggota, koperasi juga dapat lebih mudah mengidentifikasi kebutuhan, keluhan, maupun harapan anggota terhadap layanan yang diberikan.

Pelayanan yang responsif dan mudah diakses memberikan nilai tambah bagi anggota sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap koperasi. Anggota yang memperoleh pelayanan secara cepat, jelas, dan mudah dijangkau cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kualitas layanan koperasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ala Darojah (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi dengan kontribusi sebesar 53,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan anggota (Ala Darojah, 2024). Selain itu, penelitian Anggraini et al. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor dominan yang memengaruhi kepuasan anggota dengan kontribusi bersama sebesar 68,7% terhadap kepuasan anggota koperasi. Dalam konteks KSP Artha Mitra Sejahtera, kualitas pelayanan tidak hanya tercermin dari pelayanan di kantor, tetapi juga dari kemampuan koperasi menjangkau anggota secara langsung melalui petugas lapangan yang berperan aktif dalam membangun hubungan dengan anggota.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa koperasi menerapkan pengawasan terhadap kegiatan administrasi melalui proses pengecekan data dan laporan secara berkala. Pengawas memiliki tugas memeriksa pembukuan, mengevaluasi pelaksanaan administrasi, serta memberikan rekomendasi apabila ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian data. Selain itu, terdapat proses pengecekan buku administrasi, buku pinjaman, laporan keuangan, dan dokumen operasional lainnya oleh kantor pusat sebagai bentuk pengendalian internal organisasi. Mekanisme pengawasan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan administrasi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan data yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi yang tinggi.

Pengawasan administrasi yang dilakukan secara berkala menunjukkan adanya komitmen koperasi dalam menjaga kualitas layanan dan keakuratan data anggota. Keakuratan data menjadi aspek yang sangat penting dalam koperasi simpan pinjam karena berkaitan langsung dengan informasi simpanan, pinjaman, saldo anggota, serta kewajiban angsuran yang harus dipenuhi. Kesalahan pencatatan administrasi berpotensi menimbulkan ketidakpuasan anggota bahkan dapat menurunkan tingkat kepercayaan terhadap koperasi. Oleh karena itu, pengawasan yang konsisten berfungsi sebagai upaya preventif untuk meminimalkan risiko kesalahan serta meningkatkan transparansi pengelolaan koperasi.

Temuan ini sejalan dengan prinsip pengendalian internal yang menekankan pentingnya proses monitoring dan evaluasi dalam menjaga efektivitas operasional organisasi. Menurut penelitian Azizah, Makhdalena, dan Hendripides (2024), kualitas pelayanan yang didukung oleh sistem pengelolaan yang baik mampu meningkatkan partisipasi dan kepercayaan anggota terhadap koperasi. Dalam konteks KSP Artha Mitra Sejahtera, pengawasan administrasi tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol internal, tetapi juga menjadi sarana untuk mempertahankan kredibilitas organisasi di mata anggota. Semakin baik pengawasan yang dilakukan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan anggota terhadap keakuratan informasi dan profesionalisme pelayanan yang diberikan koperasi. Dengan demikian, pengawasan administrasi menjadi salah satu faktor penting yang mendukung terciptanya kepuasan anggota secara berkelanjutan.

Pengawasan tersebut berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan karena membantu memastikan bahwa data yang digunakan dalam pelayanan anggota bersifat akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketepatan informasi mengenai saldo simpanan, pinjaman, dan angsuran merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan anggota terhadap koperasi. Oleh karena itu, sistem pengawasan yang diterapkan menjadi salah satu upaya koperasi dalam mempertahankan kepuasan anggota melalui peningkatan akuntabilitas dan transparansi pelayanan.

Selain memastikan kesesuaian data administrasi, pengawasan yang dilakukan secara berkala juga berperan dalam menciptakan konsistensi pelaksanaan prosedur kerja antarbagian di dalam koperasi. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, setiap kegiatan administrasi seperti pencatatan pinjaman, penginputan angsuran, penyusunan saldo simpanan, hingga pembuatan laporan bulanan dilaksanakan berdasarkan alur kerja yang telah ditetapkan. Adanya proses pemeriksaan dari pengawas dan kantor pusat mendorong setiap bagian untuk menjalankan tugas secara lebih teliti dan bertanggung jawab karena seluruh hasil pekerjaan akan dievaluasi kembali. Kondisi ini secara tidak langsung membentuk budaya kerja yang lebih disiplin serta meminimalkan potensi keterlambatan penyelesaian pekerjaan administrasi yang dapat memengaruhi pelayanan kepada anggota.

Pengawasan yang berkelanjutan juga memberikan manfaat sebagai sarana evaluasi terhadap efektivitas proses operasional koperasi. Melalui kegiatan pemeriksaan administrasi, koperasi dapat mengidentifikasi kendala yang muncul dalam proses pelayanan, seperti keterlambatan pencatatan transaksi, ketidaksesuaian dokumen, maupun hambatan koordinasi antarbagian. Informasi tersebut kemudian dapat digunakan sebagai dasar perbaikan prosedur

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10939
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

kerja sehingga pelayanan yang diberikan kepada anggota menjadi lebih efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian, tetapi juga sebagai mekanisme pembelajaran organisasi yang membantu koperasi meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Hal tersebut sejalan dengan konsep pengendalian internal organisasi yang menekankan bahwa kegiatan monitoring dan evaluasi berfungsi untuk memastikan seluruh proses operasional berjalan sesuai tujuan organisasi sekaligus menjadi dasar perbaikan kinerja di masa mendatang (Sari & Nugroho, 2023). Dalam konteks KSP Artha Mitra Sejahtera, pengawasan yang dilakukan secara rutin berkontribusi terhadap terciptanya sistem pelayanan yang lebih tertib, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan anggota. Dengan demikian, keberadaan sistem pengawasan tidak hanya mendukung akuntabilitas administrasi, tetapi juga memperkuat kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan kepada anggotanya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan secara rutin tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pengendalian administrasi, tetapi juga menjadi sarana untuk menjaga konsistensi pelaksanaan pekerjaan di setiap bagian organisasi. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, proses pemeriksaan administrasi yang dilakukan secara berkala mendorong setiap bagian untuk bekerja lebih teliti dalam melakukan pencatatan transaksi, penyusunan laporan, dan pengelolaan data anggota. Kondisi ini menciptakan standar kerja yang lebih teratur sehingga potensi kesalahan administrasi dapat diminimalkan sejak awal proses kerja. Selain itu, hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh pengawas maupun kantor pusat memberikan umpan balik bagi koperasi dalam melakukan evaluasi dan penyempurnaan prosedur operasional yang telah diterapkan.

Dari perspektif budaya organisasi, praktik pengawasan yang dilakukan secara berkelanjutan turut membentuk budaya kerja yang menekankan disiplin, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap prosedur kerja. Budaya tersebut terlihat dari konsistensi pegawai dalam menjalankan tugas administrasi sesuai ketentuan yang berlaku serta adanya kesadaran untuk menjaga kualitas pekerjaan karena setiap aktivitas operasional akan dievaluasi secara berkala. Dengan demikian, pengawasan yang diterapkan KSP Artha Mitra Sejahtera tidak hanya mendukung ketertiban administrasi, tetapi juga berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan kerja yang profesional dan berorientasi pada kualitas pelayanan anggota. Kondisi ini pada akhirnya memperkuat kemampuan koperasi dalam mempertahankan kepuasan anggota melalui pelayanan yang lebih konsisten, akurat, dan dapat diandalkan.

Hasil observasi selama magang menunjukkan bahwa lingkungan kerja di KSP Artha Mitra Sejahtera menerapkan budaya organisasi yang menekankan disiplin, tanggung jawab, kerja sama, dan komunikasi yang baik antarpegawai. Setiap karyawan menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan anggota.

Budaya kerja tersebut menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Hubungan kerja yang harmonis antarpegawai juga berdampak pada kualitas interaksi dengan anggota. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh sistem administrasi dan prosedur pelayanan, tetapi juga oleh budaya organisasi yang mendukung terciptanya pelayanan yang profesional, ramah, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, budaya organisasi menjadi faktor pendukung yang memperkuat upaya koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa upaya KSP Artha Mitra Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan anggota dilakukan melalui empat aspek utama, yaitu pengelolaan administrasi yang terstruktur, pelayanan anggota yang responsif, pengawasan administrasi yang berkelanjutan, dan budaya organisasi yang mendukung kualitas pelayanan. Keempat aspek tersebut saling berkaitan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi anggota. Hasil observasi menunjukkan bahwa seluruh aktivitas administrasi, mulai dari pencatatan simpanan, pinjaman, angsuran, penyusunan laporan, hingga pengecekan data dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Sistem administrasi yang tertata dengan baik memungkinkan koperasi menyediakan informasi yang akurat dan mudah diakses oleh anggota sehingga dapat meminimalkan kesalahan pencatatan serta meningkatkan transparansi layanan. Transparansi informasi menjadi faktor penting karena anggota koperasi tidak hanya berperan sebagai pengguna jasa, tetapi juga sebagai pemilik organisasi yang memiliki hak untuk memperoleh informasi terkait pengelolaan dana dan aktivitas koperasi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa administrasi yang tertata dengan baik mempermudah anggota memperoleh informasi mengenai simpanan dan pinjaman sehingga meningkatkan transparansi pelayanan. Selain itu, pembagian tugas yang jelas dan koordinasi kerja yang efektif membantu mempercepat proses pelayanan kepada anggota. Selama pelaksanaan magang ditemukan bahwa setiap bagian memiliki tanggung jawab yang berbeda namun saling mendukung dalam proses pelayanan. Staf administrasi bertanggung jawab terhadap pencatatan dan pengelolaan data, staf keuangan mengelola transaksi keuangan, sedangkan petugas lapangan berhubungan langsung dengan anggota. Pola kerja tersebut menciptakan alur pelayanan yang lebih efektif karena

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10939
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

setiap pekerjaan dapat diselesaikan sesuai bidang dan kompetensi masing-masing. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ala Darojah (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi dengan kontribusi sebesar 53,6%, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan mampu meningkatkan tingkat kepuasan anggota (Ala Darojah, 2024).

Selain itu, penelitian Anggraini, Artino, dan Anco (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi anggota secara simultan memberikan pengaruh sebesar 68,7% terhadap kepuasan anggota koperasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor dominan yang menentukan persepsi anggota terhadap kinerja koperasi (Anggraini et al., 2024). Dalam konteks KSP Artha Mitra Sejahtera, kualitas pelayanan tercermin melalui kemudahan anggota memperoleh informasi, ketepatan pencatatan administrasi, serta tersedianya layanan langsung melalui petugas lapangan yang membantu anggota dalam berbagai kebutuhan administrasi dan pembayaran angsuran. Keberadaan petugas lapangan menjadi nilai tambah karena memperluas akses pelayanan bagi anggota dan memperkuat hubungan antara koperasi dengan anggota.

Di sisi lain, pengawasan administrasi yang dilakukan secara berkala menunjukkan adanya komitmen koperasi dalam menjaga kualitas layanan dan keakuratan data anggota. Berdasarkan hasil observasi, kegiatan pengecekan administrasi dilakukan baik oleh pengawas internal maupun kantor pusat untuk memastikan seluruh transaksi dan laporan tersusun dengan benar. Pengawasan tersebut berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal yang mampu meminimalkan risiko kesalahan pencatatan serta menjaga kredibilitas koperasi di mata anggota. Hal ini penting karena kepercayaan merupakan salah satu modal utama dalam keberlangsungan koperasi simpan pinjam. Menurut penelitian Azizah, Makhdalena, dan Hendripides (2024), kualitas pelayanan yang didukung oleh sistem pengelolaan yang baik berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota koperasi. Anggota yang merasa puas terhadap pelayanan dan percaya terhadap pengelolaan koperasi cenderung lebih aktif berpartisipasi dalam kegiatan koperasi serta mempertahankan keanggotaannya dalam jangka panjang (Azizah et al., 2024).

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Selama kegiatan magang, terlihat bahwa nilai disiplin, tanggung jawab, dan kerja sama diterapkan dalam aktivitas operasional sehari-hari. Budaya kerja tersebut mendorong pegawai untuk menjalankan tugas secara profesional serta memastikan pelayanan kepada anggota dapat berlangsung secara konsisten. Temuan ini sejalan dengan teori budaya organisasi Schein yang menjelaskan bahwa nilai, keyakinan, dan asumsi dasar yang dianut organisasi akan memengaruhi perilaku anggota organisasi dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks KSP Artha Mitra Sejahtera, budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan dan tanggung jawab menjadi faktor pendukung yang memperkuat efektivitas administrasi dan kualitas pelayanan kepada anggota.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan anggota di KSP Artha Mitra Sejahtera tidak hanya dibangun melalui pemberian layanan keuangan, tetapi juga melalui kualitas pengelolaan administrasi, efektivitas sistem kerja, pengawasan yang berkelanjutan, serta budaya organisasi yang mendukung pelayanan anggota secara optimal. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota memerlukan sinergi antara aspek teknis, seperti administrasi dan pengawasan, dengan aspek nonteknis berupa budaya organisasi dan kualitas interaksi pelayanan. Semakin baik integrasi antara aspek-aspek tersebut, semakin besar peluang koperasi untuk mempertahankan kepercayaan, loyalitas, dan partisipasi anggota secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa KSP Artha Mitra Sejahtera telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui pengelolaan administrasi yang terstruktur, pelayanan yang responsif, pengawasan internal yang berkelanjutan, pembagian tugas yang jelas, serta penerapan budaya organisasi yang mendukung profesionalisme kerja. Pengelolaan administrasi yang dilakukan melalui pencatatan simpanan, pinjaman, angsuran, penyusunan laporan berkala, dan pengecekan data secara rutin mampu meningkatkan akurasi data serta transparansi informasi kepada anggota. Selain itu, pelayanan yang diberikan baik secara langsung di kantor maupun melalui petugas lapangan memberikan kemudahan bagi anggota dalam mengakses layanan koperasi sesuai kebutuhan mereka. Pengawasan administrasi yang dilakukan secara berkala turut berperan dalam menjaga keakuratan data dan meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi, sedangkan pembagian tugas yang jelas dan budaya kerja yang menekankan disiplin, tanggung jawab, serta kerja sama mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh layanan keuangan yang diberikan, tetapi juga oleh efektivitas sistem administrasi dan tata kelola organisasi yang diterapkan koperasi. Oleh karena itu, penguatan sistem administrasi, peningkatan kualitas pelayanan, serta pemeliharaan budaya organisasi yang positif dapat menjadi strategi yang efektif untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas anggota serta mendukung keberlanjutan koperasi di masa mendatang.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10939
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota secara langsung menggunakan pendekatan kuantitatif agar diperoleh gambaran yang lebih terukur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam.

Referensi

1. Ningsih, D., & Sari, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. https://ejournal.undiksha.ac.id
2. Wulandari, R., & Hidayat, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan anggota koperasi. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. https://journal.unesa.ac.id
3. Rahmawati, E., Nugroho, A., & Setiawan, D. (2023). Efektivitas pelayanan koperasi simpan pinjam dalam meningkatkan kepuasan anggota. Jurnal Administrasi Bisnis. https://jurnal.unmer.ac.id
4. Putri, I. R., & Yusuf, N. F. (2022). Pengaruh budaya organisasi dalam menciptakan perkembangan organisasi. Jurnal Administrasi Publik. https://ejournal.unib.ac.id
5. Sudiantini, D., & Hadita. (2022). Manajemen strategi dalam organisasi modern. Jurnal Manajemen dan Bisnis. https://ejournal.penerbitwidina.com
6. Data jumlah koperasi aktif Indonesia tahun 2024 https://dataindonesia.id/ekonomi/detail/data-jumlah-koperasi-aktif-di-indonesia-10-tahun-terakhir-hingga-2024
7. Azizah, N., Makhdalena, & Hendripides. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi. JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan. https://doi.org/10.54371/jiip.v7i7.4662
8. Ala Darojah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Mikat Al Khidmah Kecamatan Kutoarjo. Progress: Jurnal Manajemen dan Akuntansi. https://doi.org/10.64070/progress.v17i1.132
9. Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. Humanika, 21(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075
10. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). Sage Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book255675
11. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.). Sage Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128
12. Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). Metode Pengumpulan Data Kualitatif. Jurnal Pendidikan Tambusai, 9(2). DOI: 10.31004/jptam.v9i2.27063. https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.27063
13. Ala Darojah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Mikat Al Khidmah Kecamatan Kutoarjo. Progress: Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 17(1), 46–54. https://doi.org/10.64070/progress.v17i1.132
14. Anggraini, F. A., Artino, A., & Anco. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam KWPS Bina Usaha. Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis, 2(1), 1–7. https://doi.org/10.70716/emis.v2i1.238
15. Azizah, N., Makhdalena, & Hendripides. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi. JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 7(7), 6475–6479. https://doi.org/10.54371/jiip.v7i7.4662

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10939
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)