

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PENGURUS SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI SEJAHTERA
SEHATI (KSS) PKK RT 02 RW 07 KELURAHAN MARGAHAYU UTARA
KECAMATAN BABAKAN CIPARAY KOTA BANDUNG**

Uus Manzilatusifa¹, Samuel Rudie Juliantoro², Mentari Putri Pertiwi³

^{1,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Langlangbuana

¹manzilatusifauus@gmail.com, ³mentariputerii@gmail.com

²Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Langlangbuana

²samuelrudiej@gmail.com

Abstract

Community Service Program entitled "Service Quality and Management Capability as an Effort to Increase Member Participation in the Prosperous and Healthy Cooperative (KSS) PKK RT 02 RW 07 North Margahayu Village, Babakan Ciparay District, Bandung City". There are 51 members of the cooperative. This PkM is a continuation of the previous service activities, namely Efforts to Improve the Quality of Financial Reporting in the calculation of SHU. The PkM team will provide assistance related to services and management capabilities as an effort to increase member participation. Member participation in the services produced by cooperatives will exist if there are three paths or / three roads and the suitability between members' requests for their needs, programs, and management decisions (management) means that the management must be able to make decisions in making programs in order to meet the requests of members in accordance with their needs. must be served by the cooperative. This identity criterion is important because based on the system it appears that the owners and customers of an organization are the same individuals so that they have a greater opportunity to meet their needs through services within the cooperative.

Keywords: Service, management ability, and member participation.

Abstrak

Program Pengabdian kepada Masyarakat yang berjudul "Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Pengurus sebagai Upaya Peningkatan Partisipasi Anggota pada Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kelurahan Margahayu Utara Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung". Anggota koperasi tercatat 51 orang. PkM ini sebagai lanjutan dari kegiatan pengabdian sebelumnya, yaitu Upaya Peningkatan Kualitas Penyusunan Laporan Keuangan dalam perhitungan SHU. Tim PkM akan melakukan pendampingan terkait pelayanan dan kemampuan pengurus sebagai upaya peningkatan partisipasi anggota. Partisipasi anggota dalam pelayanan yang dihasilkan koperasi akan ada jika tiga jalur atau tiga jalan dan kesesuaian antara permintaan anggota akan kebutuhannya, program, dan keputusan manajemen (pengurus) artinya pengurus harus mampu membuat keputusan dalam membuat program agar dapat memenuhi permintaan anggota sesuai dengan kebutuhan yang harus dilayani oleh koperasi. Kriteria identitas ini penting karena berdasarkan sistem nampak bahwa para owner dan customer dari suatu organisasi merupakan individu-individu yang sama sehingga mereka mempunyai kesempatan lebih besar dalam memenuhi kebutuhan melalui pelayanan di dalam koperasi.

Kata kunci: Pelayanan, kemampuan pengurus, dan partisipasi anggota.

PENDAHULUAN

Koperasi didirikan untuk meningkatkan (utamanya) taraf perekonomian para anggotanya, dan juga masyarakat luas.

Mengingat tujuan utama adalah untuk meningkatkan kesejahteraan maka motif ekonomi menjadi sorotan yang penting dan esensi keberadaan anggota pada ekonomi, sehingga banyak para ahli koperasi mencoba mengembangkan koperasi dari sudut ekonomi. Hal ini bukan berarti dari aspek lainnya tidak diperhatikan.

Koperasi dipandang dari segi ekonomi menurut Ropke (1996) yang merupakan suatu organisasi bisnis dimana para pemilik dan anggotanya adalah juga pelanggan utama organisasi tersebut, kriteria identitas suatu koperasi merupakan dalil (Identity Principle), para owner dan user dari pelayanan suatu unit bisnis merupakan individu-individu yang sama.

Kriteria identitas ini penting karena berdasarkan sistem nampak bahwa para owner dan customer dari suatu organisasi merupakan individu-individu yang sama sehingga mereka mempunyai kesempatan lebih besar dalam memenuhi kebutuhannya melalui pelayanan koperasi. Pelayanan koperasi adalah penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh anggota untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya (Hamel, 1998).

Pelayanan yang diberikan koperasi harus diusahakan untuk memberikan kepuasan terhadap anggotanya. Anggota yang merasakan bahwa pelayanan yang diterima memuaskan akan kembali menggunakan jasa perusahaan koperasi sesuai dengan pendapat Kotler (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dan ditanggapi positif akan menghasilkan kepuasan konsumen.

Di dalam koperasi jika diberikan pelayanan yang baik dalam pemenuhan permintaan akan kebutuhan direalisasikan oleh koperasi adalah cocok dengan interest kebutuhan para anggotanya maka akan muncul partisipasi. Tingkat partisipasi yang lebih tinggi membuat kesejahteraan anggota lebih baik, jika biaya partisipasi tidak tinggi, salah satu daya tarik partisipasi adalah

keunggulan keuntungan.

Partisipasi anggota dalam pelayanan yang dihasilkan akan tetap ada jika ada kesesuaian antara para anggota atau para penerima, manajemen organisasi atau pengurus dan program, sehingga dapat disimpulkan bahwa keefektifan anggota tergantung dari interaksi:

- a. *The member or beneficiaries.*
- b. *The management of the organization.*
- c. *The program.*

(Ropke, 1996)

Permasalahan yang dihadapi mitra adalah pengurus belum bisa melayani permintaan anggota, anggota kurang berpartisipasi karena permintaan tidak sesuai dengan kebutuhan, dan pengajuan untuk berbadan hukum belum bisa dilaksanakan. Maka dari itu Program pengabdian pada masyarakat dilakukan sebagai upaya adanya kesesuaian antara program yang hendak dibuat oleh pengurus dan kesesuaian dengan permintaan-permintaan anggota sesuai dengan kebutuhan. Sehingga ada kesesuaian antara program yang dibuat oleh pengurus yang merupakan keputusan sesuai dengan permintaan anggota berdasarkan kebutuhan. Kondisi saat ini pengurus kurang melayani akan kebutuhan para anggota koperasi sehingga para anggota memenuhi kebutuhannya ke luar koperasi sebagai upaya meningkatkan partisipasi anggota pada Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra, maka solusi permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Mendampingi pengurus dalam rencana pelaksanaan RAT yang membahas tentang upaya peningkatan pelayanan terhadap anggota untuk berpartisipasi dalam koperasi.
2. Membimbing pengurus dalam rencana pelaksanaan RAT agar pengurus dapat melayani, maka pengurus harus memberikan pengarahan kepada anggota agar mengeluarkan suara untuk berpendapat untuk mengajukan

- permintaan sesuai dengan kebutuhan.
3. Tim Pkm membantu pengurus mendatangi Dinas Koperasi untuk mengajukan berbadan hukum.

METODE

Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dalam bentuk pendampingan kegiatan para pengurus dan anggota koperasi yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kemampuan pengurus sebagai upaya meningkatkan partisipasi anggota dilaksanakan dengan cara:

1. Melalui pendampingan perencanaan pelaksanaan RAT untuk peningkatan partisipasi anggota.
2. Melalui pendampingan perencanaan pelaksanaan RAT agar pengurus dapat memotivasi anggota untuk berpartisipasi dengan mengeluarkan pendapat apa yang diinginkan anggota sehingga dapat dilayani oleh koperasi.
3. Melalui pendampingan proses pendaftaran di Dinas KUKM Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Meningkatnya partisipasi anggota dengan adanya permintaan sesuai dengan kebutuhan melalui online dan koperasi melayani dengan memberikan harga sesuai dengan kesepakatan dengan anggota.
2. Melayani dan memasarkan hasil produksi dari anggota seperti masakan, kue, baju, dan perlengkapan dari anggota yang dijual oleh koperasi kepada anggota.
3. Mengunjungi Dinas KUKM Kota Bandung dan berdiskusi dengan notaris dalam langkah-langkah untuk berbadan hukum dengan persyaratan sejumlah biaya yang harus dikeluarkan. Namun, tim PkM tidak bisa membantu pelaksanaan untuk berbadan hukum karena keterbatasan biaya demikian juga koperasi tidak

mampu mengeluarkan biaya sebanyak yang sudah ditentukan dan sulit untuk mencari dana swadaya.

Partisipasi anggota dalam pelayanan yang dihasilkan koperasi akan ada jika tiga jalur/tiga jalan ada kesesuaian, antara permintaan anggota akan kebutuhannya, program, dan keputusan manajemen (pengurus). Artinya, pengurus harus mampu membuat keputusan dalam membuat program agar dapat memenuhi permintaan anggota sesuai dengan kebutuhan yang harus dilayani dalam koperasi.



Gambar 1. Hasil Produksi Anggota Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay Kota Bandung, berupa baju gamis.



Gambar 2. Hasil Produksi Anggota Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay Kota Bandung, berupa emping dan sembako.



Gambar 3. Hasil Produksi Anggota Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay Kota Bandung, berupa kebutuhan rumah tangga.

Partisipasi dalam koperasi memegang peranan penting dalam menentukan perkembangan koperasi. Partisipasi tidak mudah dan tidak otomatis anggota mengikutinya, namun tanpa ada partisipasi anggota dalam koperasi maka probabilitas (peluang) dalam perkembangan koperasi menjadi menurun. Partisipasi juga sebagai alat untuk menilai kemampuan, apakah pengurus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Maka program hendaknya ada kesesuaian dengan manajemen koperasi (pengurus) dan manajemen koperasi hendaknya memiliki kemampuan membuat keputusan untuk melayani permintaan anggota sesuai dengan kebutuhan. Jadi anggota mempunyai permintaan, sedangkan manajemen menghasilkan keputusan. Begitu pula anggota mempunyai kebutuhan maka program menghasilkan output sesuai dengan kebutuhan. Kesesuaian antara permintaan anggota harus mampu dibuat keputusan oleh pengurus. Oleh karena itu, tim PkM Unla melakukan sosialisasi kepada para pengurus Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay Kota Bandung, berkaitan dengan pembentukan badan hukum dengan materi yang didapatkan dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung.



Gambar 4. Sosialisasi kepada para pengurus Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay Kota Bandung, tentang pembentukan badan hukum koperasi.



Gambar 5. Sosialisasi kepada para pengurus Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay Kota Bandung, tentang pembentukan badan hukum koperasi.

Materi yang disampaikan mengenai pembentukan berbadan hukum diantaranya adalah:

1. Syarat Pendirian Koperasi.
Terdiri dari: (a) Koperasi primer dapat didirikan minimal oleh 20 orang; (b) Pendiri koperasi primer merupakan warga negara Indonesia yang memiliki kegiatan ekonomi yang sama; (c) Nama koperasi terdiri dari paling sedikit tiga kata; (d) Kegiatan usahanya langsung memberikan manfaat secara ekonomis kepada anggota (85%); (e) Di dalam anggaran dasarnya terdapat 3 usaha koperasi: usaha utama, usaha pendukung, dan usaha tambahan; serta (f) Modal yang disetorkan oleh para pendiri adalah modal sendiri, terdiri dari simpanan pokok dan simpanan wajib dan atau hibah sebagai modal pendirian koperasi yang jumlahnya sesuai kebutuhan berdasarkan rapat pendirian koperasi.
2. Dokumen Pendirian Koperasi.
Terdiri dari: (a) Dua rangkap akta pendirian koperasi yang salah satunya bermaterai; (b) Apabila ada melampirkan Berita Acara rapat pendirian koperasi termasuk pemberian kuasa untuk mengajukan permohonan pengesahan; (c) Bukti penyetoran modal, sedikitnya sebesar simpanan pokok; (d) Rencana awal kegiatan koperasi; (e) Absensi rapat pendirian; (f)

p-ISSN 2715-1123, e-ISSN 2715-1131

Fotokopi KTP pendiri sesuai absensi; (g) Surat kuasa pendiri; (h) Surat rekomendasi dari instansi terkait sesuai bidang usahanya; (i) Para pendiri atau kuasa para pendiri mengajukan permintaan pengesahan akta pendirian koperasi secara tertulis kepada Menteri melalui notaris dengan menggunakan SISMINBHKOP.

Setelah tim PkM menyampaikan sosialisasi mengenai mekanisme dan syarat dari pembuatan badan hukum kepada para pengurus Koperasi Sehati, hasil yang didapatkan adalah bahwa para pengurus bersedia melakukan proses pembentukan koperasinya menjadi badan hukum, mengingat bahwa hal ini sangat penting bagi keberlangsungan kualitas pelayanan dan partisipasi dari anggota untuk lebih banyak bergabung menjadi anggota koperasi karena telah terjaminnya legalitas koperasi. Namun, kendala yang pengurus hadapi saat ini adalah minimnya biaya yang harus dikeluarkan untuk pembentukan akta pendirian oleh notaris sebagai salah satu syarat dokumen berbadan hukum.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dalam pendampingan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota di Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay Kota Bandung menunjukkan adanya perkembangan dalam kualitas pelayanan terhadap anggota. Hal ini terlihat dengan responnya, baik pengurus atau anggota jika diundang untuk hadir rapat walaupun di masa pandemi dengan tetap melaksanakan Protokol Kesehatan (Prokes) dan antusiasme mereka bertanya serta mengeluarkan pendapat terlihat dari jumlah yang memanfaatkan pelayanan koperasi secara online di group koperasi KSS dengan harga yang sudah disepakati.

Harapan kami Tim PkM UNLA Koperasi Sehati terus berkembang dan dapat memberikan kesejahteraan kepada anggota koperasi, sehingga tujuan koperasi bisa tercapai, yaitu untuk meningkatkan (utamanya) taraf perekonomian para

url: <http://journal.unla.ac.id/index.php/tribhakti>

anggotanya, dan juga masyarakat luas pada umumnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Kepada pihak Lembaga Pengabdian Masyarakat (LPM) UNLA yang telah mendanai kegiatan Tim PkM (abdimas) bagi Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay Kota Bandung.
2. Kepada ketua, pengurus dan anggota Koperasi Sejahtera Sehati (KSS) PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay Kota Bandung.
3. Ibu-Ibu PKK RT 02 RW 07 Kel. Margahayu Utara Kec. Babakan Ciparay Kota Bandung.

REFERENSI

- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Hanel. 1995. Organisasi Koperasi dan Kebijakan Negara-negara yang Sedang Berkembang. Bandung. Universitas Padjadjaran.
- Jochen Ropke. 1996. Buku Ilmu Ekonomi Koperasi. Alih Bahasa, BKU. Ilmu Ekonomi Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
- Munker Hans H. 1987. Pengantar Hukum Koperasi. Bandung. Universitas Padjadjaran.