

PERAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA KSP NUSA ABADI

Komang Trisna Sari Dewi¹, Ni Wayan Cahyani², Riana
Dewi Kartika³

Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Satya Dharma² e-mail :
komangtrisnasaridewi@yahoo.com¹

Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Satya Dharma² e-mail :
wayancahyani89@gmail.com²

Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Satya Dharma¹ e-mail :
rianakartika683@gmail.com³

Abstract

This study aims to determine how the influence of the Availability of Infrastructure Facilities, Provision of Incentives, and Promotion of Positions on Employee Performance at the Transportation Office of Buleleng Regency. This study uses a quantitative approach with the data collection technique used is a physical questionnaire and is assisted by Civil Servants of the Buleleng Regency Transportation Office. The measuring instrument used in the questionnaire is a Likert scale of 1-5. The selection of respondents used the Saturated Sampling method, namely the sampling technique as a whole from the total population, which was selected to be the respondent in this study were all Civil Servants at the Transportation Office of Buleleng Regency with a total of 82 Civil Servants. The data analysis technique used in this research is the SPSS version 18 model. The results showed that the Availability of Infrastructure Facilities, Provision of Incentives, and Position Promotion had a positive and significant effect on Employee Performance at the Transportation Office of Buleleng Regency.

Keywords: Role of Employees, Cooperatives, Number of Customers

I. PENDAHULUAN

Koperasi merupakan sasaran masyarakat untuk mengembangkan usahanya dengan bergabung atau menjadi anggota/nasabah pada koperasi tertentu. Usaha yang mencangkup berbagai hal yang secara langsung berkaitan dengan kegiatan perekonomian. atau dari nasabah secara langsung, namun juga mampu membantu atau bermanfaat bagi masyarakat sekaligus membangun ekonomi di lingkungan setempat. Koperasi melalui karyannya harus mampu mendorong masyarakat mencapai tujuannya, yaitu minimal mampu memenuhi kebutuhan hidupnya. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan adanya kerja sama yang akan berlangsung terus, oleh sebab itu dibentuklah suatu pekumpulan sebagai bentuk kerjasama itu, (Panji Anoraga, 2007).

Koperasi adalah salah satu bentuk kerjasama dalam perekonomian masyarakat. Kerjasama ini terjadi akibat dari sejenisnya kebutuhan dari masyarakat. Pihak koperasi dan masyarakat memiliki kebutuhan yang sama dan akan diuasahan bersama-sama. Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang diletakkan dalam UUD 1945 sebagai bangun ekonomi negara Indonesia. Koperasi yang berasaskan gotong royong dan kekeluargaan diharapkan dapat mensejahterakan kehidupan ekonomi rakyat Indonesia, (Anis Syatul, 2013).

Di masa pandemic saat itu , merupakan tantangan bagi kayawan koperasi dalam mempertahankan, meningkatkan jumlah nasabah, memberikan solusi terciptanya kelancaran dalam melakukan pembayaran anggsuran tiap bulan dan menjaga kesejahteraan nasabah. Sampai saat ini masih ada beberapa jumlah nasabah yang menunggak selama 3 tahun terakhir. Permasalahan penurunan jumlah nasabah baru yang menabung pada koperasi adalah permasalahan utama dari KSP Nusa Abadi. Hal ini karena dalam operasional perusahaannya, suatu koperasi menghimpun dana dari masyarakat dan juga menyalurkannya untuk pemberian kredit. Jika terjadi penurunan dari jumlah nasabah baru yang akan menabung dalam KSP Nusa Abadi, maka hal ini akan dapat mempengaruhi operasional dan kinerja KSP Nusa Abadi

secara keseluruhan. Masalah penurunan jumlah nasabah baru ini diduga disebabkan dari faktor produk tabungan, lokasi, promosi, citra koperasi dan bunga tabungan

Berikut adalah data nasabah dan tunggakan dari nasabah koperasi tahun 2022-2024 menunjukkan terjadi tingkat kesejangan pada jumlah nasabah dan jumlah nasabah yang menunggak pada tiga tahun terakhir.

Tabel 1.1.
Data jumlah nasabah dan nasabah menunggak
Tahun 2022-2024
Sumber: KSP Nusa Abadi

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Tunggakan	Jumlah Penunggak
2022	356 orang	Rp. 3.068.333	5 orang
2023	311 orang	Rp. 6.404.556	10 Orang
2024	256 orang	Rp. 13.074.256	19 orang

(Sumber : Data Diolah, 2025)

Dari data diatas menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah dari tahun 2022 ke tahun 2024. Dari jumlah tersebut terlihat ada rasa khawatir dari calon nasabah untuk bergabung di koperasi semenjak pasca pandemic Covid-19. Didukung oleh data yaitu meningkatnya jumlah nasabah yang menunggak, bahwa usaha yang dijalankan tidak cukup membayaran angsuran tiap bulannya. Jumlah nasabah dan nasabah yang menunggak tersebut, tentu banyak kendala yang dialami oleh karyawan koperasi dalam menjalankan tugasnya. Tidak hanya dari karyawan koperasi melainkan dari pihak nasabah pun memiliki kesulitan membayaran angsuran tiap bulannya. Dengan situasi ini, jumlah nasabah yang didapatkan sedikit sedangkan jumlah nasabah yang menunggak semakin banyak. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti peran karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada KSP Nusa Abadi.. Berdasarkan uraian pada fenomena penelitian di atas, maka dikemukakan sebuah masalah yang dapat dirumuskan yaitu bagaimanakah peran karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah koperasi pada KSP Nusa Abadi? Adapun tujuan dari peneliti berdasarkan

rumusan masalah di atas yaitu untuk mengetahui peran karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah koperasi pada KSP Nusa Abadi.

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Karyawan

Karyawan merupakan asset penggerak dari suatu perusahaan atau koperasi. Perusahaan tidak akan bergerak apabila tidak ada karyawan. Sama halnya, sebuah mobil tidak akan berjalan/bergerak dari suatu tempat ke tempat lain apabila tidak ada sopir yang mengendarai dan mesin bagus yang mendukung. Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpaa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Beberapa pengertian karyawan menurut para ahli. Menurut Hasibuan (dalam Karimah, 2012).

2.2 Peran Karyawan

Menurut Robbins (2006) kinerja karyawan memiliki enam indikator, yaitu

- a. Kualitas.
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerja yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas.
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan Waktu.
Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas.
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian.

Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya

f. Komitmen kerja.

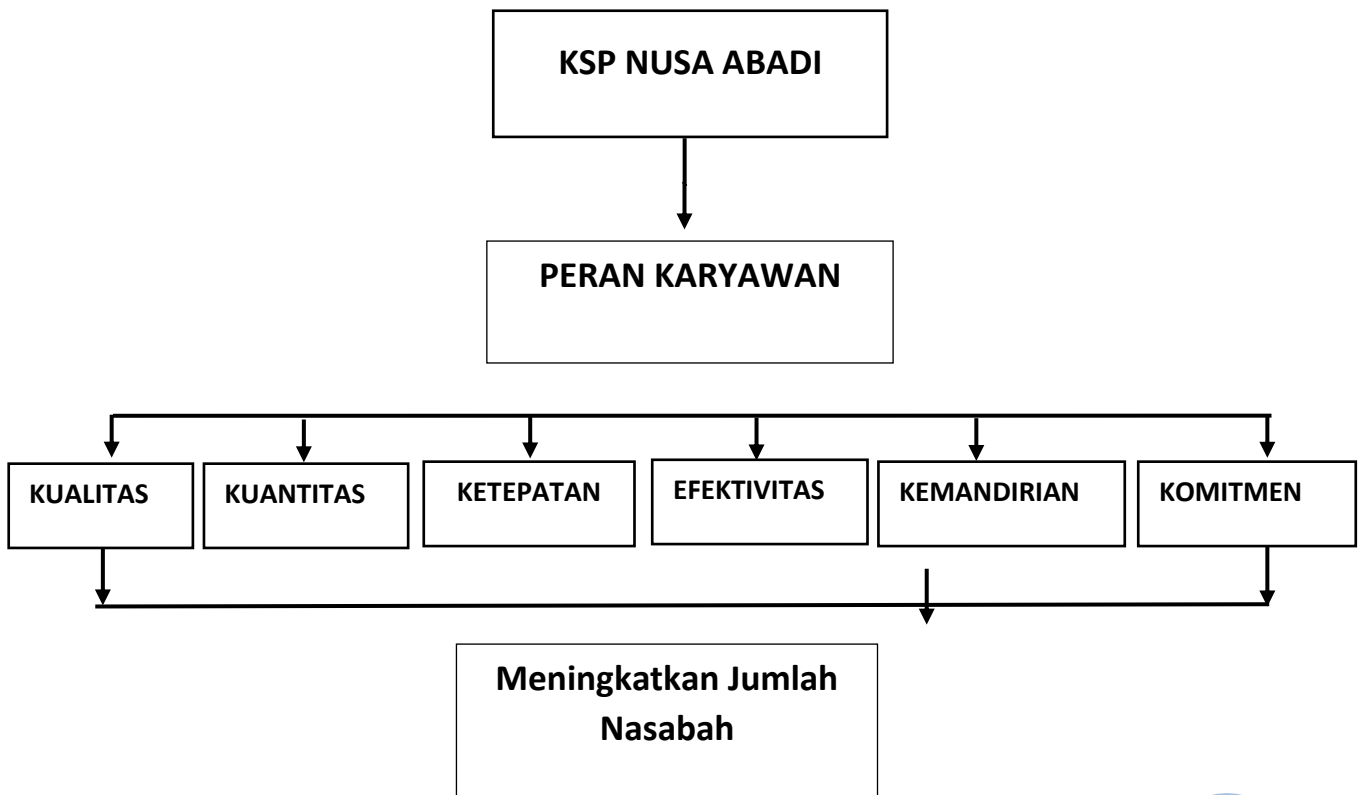
Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.3 Pengertian Koperasi

Menurut UU RI No.25 Tahun 1992, Koperasi adalah badan ekonomi yang sosial dan beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.

2.4 Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak koperasi menurut Muljono (2012) . Kerangka pemikiran yang dapat dibangun pada kajian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 1 **Kerangka Penelitian**

Dilihat dari kerangka penelitian diatas dapat dijelaskan bahwa untuk meningkatkan jumlah nasabah pada KSP Nusa Abadi dibutuhkan peran karyawan yang memiliki kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen yang mendukung peningkatan jumlah nasabah.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif. Penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data akan diambil dari observasi, dokumen, hasil wawancara, dan catatan lapangan. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Data Primer dalam penelitian ini mencakup data dokumentasi yang diperoleh dari KSP Nusa Abadi, yang terdiri dari data jumlah nasabah, jumlah anggota yang diambil dari tiga tahun terakhir yaitu tahun 2022, 2023, dan tahun 2024 dan Data Sekunder Orang yang memiliki wewenang dalam pengelolaan koperasi, Orang yang terlibat atau bekerja dalam meningkatkan jumlah nasabah KSP Nusa Abadi dan Anggota koperasi yang mengetahui secara berkala perkembangan KSP Nusa Abadi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. . Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu (Menurut Sugiyono, 2019)

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tujuan dari penelitian yang telah dirumuskan diawal adalah ingin mengetahui peran karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah di KSA Nusa Abadi. Maka selanjutnya dilakukan analisis dari hasil pengumpulan data melalui hasil wawancara kepada informan yang sudah dipilih. Dari hasil wawancara pada 5 informan terpilih di KSP Nusa Abadi bahwa: Pimpinan KSA Nusa Abadi menyatakan bahwa Karyawan yang bekerja di KSP Nusa Abadi dikatakan hampir sempurna dalam menjalankan tugas yang diberikan. Sebagian dari karyawan KSP Nusa Abadi sudah bergabung sebagai karyawan dengan waktu yang cukup lama yaitu 8 tahunan. Disisi lain, tentu ada hal yang masih kurang dalam penilaian oragnisasi kepada karyawan contohnya kedisiplinan yang masih kurang. Namun masih bisa dipahami karena situasi kondisi saat ini. Kondisi pasca pandemic Covid-19 menyebabkan KSP Nusa Abadi memberikan tantangan kepada karyawan atau yang disebut sebagai target.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancaranya dengan karyawan KSP Nusa Abadi menanyakan pengakuan hasil kerja selama bergabung di KSP Nusa Abadi dari informan secara langsung. Informan mengatakan bahwa selama menjadi pegawai koperasi sudah melakukan pekerjaan dengan baik dan pihak koperasi Nusa Abadi sudah menerima hasil kerja informan sesuai yang diperintahkan. Dan informan juga menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan hasil yang cukup memuaskan. Memanfaatkan waktu sebaik mungkin adalah prinsip dari informan. Seperti yang dikatakan informan bahwa terkadang menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang tertunda diwaktu luang. Hal yang sangat diherankan adalah ketika informan mengatakan bahwa penginputan data masih secara *offline* atau memakai kertas. Sedangkan di era sekarang adalah semua instansi sudah mulai memanfaatkan teknologi yang begitu canggih. Informan dapat bekerja secara mandiri karena semua pekerjaan diatur oleh KSP langsung dengan membuatkan uraian kerja (*Job Description*). Sehingga informan melaksanakan semua pekerjaannya berdasar uraian kerja yang sudah disiapkan. Selain itu, informan terlihat memiliki komitmen kuat untuk KSP Nusa Abadi. Dengan bekerja dan mencari nasabah sendiri adalah hal

yang sangat baik. Karena selain untuk pihak koperasi juga kesejahteraan karyawan. Saling menguntungkan dan kesejahteraan bersama merupakan prinsip dari KSP Nusa Abadi.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancaranya dengan nasabah KSP Nusa Abadi Menurut informan, karyawan KSP bekerja cekatan dan mandiri. Cepat respon dalam menanggapi permintaan nasabah. Komitmen informan adalah sedapat mungkin semua nasabah dapat membayar iuran pinjaman secara lancar, sehingga kedua belah pihak yaitu KSP dan nasabah saling diuntungkan. Terlebih bagi nasabah yang memiliki usaha kecil. Terlebih dimasa Covid 19. Hampir semua usaha kecil perputaran keuangannya lambat. Informan bertahan dan tidak pernah beralih ke koperasi lain karena karyawan dan KSP secara menyeluruh telah membantu informan sebagai nasabah. Rasa bahagia yang dirasakan oleh informan Ketika pihak KSP dan karyawan merespon dengan cepat. Segala proses transaksi dipermudah. Pihak KSP dan karyawan sangat mengerti situasi informan sebagai nasabah, terlebih diketahui bahwa nasabah telah rajin atau lancar melakukan pembayaran. Informan tidak menghiraukan koperasi telah memiliki badan hukum atau tidak selama responnya cepat dan nasabah pun telah melakukan kewajibannya secara tepat waktu. Awal informan bergabung sebagai nasabah, tak ada syarat apapun yang diminta. Hanya menabung dan ditarwakan pinjaman, dan melakukan pembayaran secara lancar.

Pembahasan

Peran karyawan koperasi dalam meningkatkan jumlah nasabah di KSP Nusa Abadi

Berdasarkan temuan hasil penelitian dalam bentuk wawancara dan dokumentasi yang kemudian dilakukan analisis data temuan hasil penelitian akan dilakukan pembahasan sesuai dengan teori dan logika. Agar lebih terperinci dan terurai Melainkan terdapat nilai tambah yang dimunculkan oleh koperasi yaitu mensejahterakan nasabah, anggota dan pegawai. Orientasi dari KSP Nusa Abadi tidak hanya memberikan profit kepada KSP Nusa Abadi. Tetapi bagaimana

memberikan kepuasan dan keuntungan dari semua pihak, baik bagi penabung, peminjam dan yang bekerja bagi KSP Nusa Abadi. Dilihat dari hasil temuan, maka dalam pembahasan ini akan disajikan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. KSP Nusa Abadi adalah badan usaha koperasi yang bergerak bukan hanya sebagai bisnis yang dikelola secara asaz kekeluargaan. bahwa KSP Nusa Abadi memiliki prinsip yang kuat, memiliki kesamaan pemikiran yang selaras, komitmen bersama, kerja sama dengan seluruh anggota demi kemajuan bersama dan melayani sepenuh hati. Karena prinsip dari koperasi adalah pengelolaan dilakukan secara demokrasi, dan pembagian hasil usaha sebanding. Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Sangat diperlukan peran karyawan dalam membangun dan menjaga KSP Nusa Abadi tetap stabil. Meskipun masa pandemic Covid-19 sudah berlalu karyawan KSP Nusa Abadi tetap bekerja sesuai rutinitas dan bertanggung jawab menjaga kestabilan ekonomi seluruh anggota KSP Nusa Abadi. Karena peran karyawan adalah melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah, menjaga keamanan, bertanggung jawab dan menciptakan ketenangan. Hal yang seharusnya dilakukan oleh karyawan meskipun masa pandemic saat itu sangat membatasi pergerakan kerja karyawan.

Suatu cara di mana karyawan KSP Nusa Abadi langsung berinteraksi dengan nasabah dan calon nasabah. Secara kualitas, kuantitas, komitmen kerja, ketepatan, dan kemandirian, bahwa karyawan KSP sudah melakukan hal tersebut. Tetapi jika dilihat dari efektivitas kerja, karyawan KSP masih kurang. Karena Karyawan masih harus meninjau nasabah kelapangan dan melayani secara *offline*. Dengan adanya pandemic Covid-19, adalah suatu kesempatan bagi seluruh instansi untuk mengembangkan *system* dengan *upgrade* akan kemajuan dan perubahan di masa sekarang. Nasabah peminjam atau penyimpan dilayani oleh karyawan secara langsung dan ditinjau kelapangan secara langsung. Tanpa disadari bahwa karyawan dan nasabah memiliki hubungan erat. Hal itu merupakan pendekatan yang digunakan adalah *system sentuhan manusia (Humantouch)*.

Pendekatan melalui *face to face* untuk mendengarkan keluhan dari nasabah ataupun calon nasabah dan karyawan langsung memberikan solusi terbaik dari hal tersebut. Selain itu juga para karyawan dan manajemen KSP Nusa Abadi memasarkan produk-produk simpanannya dan menjalin hubungan kekeluargaan dan silaturahmi dengan harapan akan timbul suatu kepercayaan dari nasabah serta mengikuti perkembangan digitalisasi . Hal ini sejalan dengan penelitian dari Riana (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan . jumlah anggota pada Koperasi Jasa Lumbung Wibuh Arta Desa Banyuning-Singaraja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menggunakan pendekatan *Humantouch*. Suatu cara karyawan mendekati nasabah dan calon nasabah dengan sikap atau bicara dari hati ke hati. Memahami setiap keinginan nasabah ataupun calon nasabah, dan memberikan solusi terbaik atas persetujuan bersama serta mengikuti perkembangan digitalisasi.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan menjawab rumusan masalah, tujuan penelitian serta mengacu pada proses dan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pendekatan yang digunakan oleh karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menggunakan pendekatan *Humantouch*. Suatu cara karyawan mendekati nasabah dan calon nasabah dengan sikap atau bicara dari hati ke hati. Memahami setiap keinginan nasabah ataupun calon nasabah, dan memberikan solusi terbaik atas persetujuan bersama serta mengikuti perkembangan digitalisasi.

Adapun saran dalam penelitian selanjutnya karyawan KSP dan seluruh pengurus KSP sebaiknya memikirkan cara terbaru dengan adanya perkembangan teknologi. Menyeimbangkan antar dua metode yaitu pendekatan *Humantouch* dan *highhte*

DAFTAR PUSTAKA

Hasibuan, Malayu S.P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi, Jakarta:Bumi Aksara

- Hilmiah, Anis. 2013. Dinamika koperasi Indonesia tahun 1945-1998. *Journal*. Volume5.
- Muljono, Djoko. 2012. Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam. Yogyakarta.
- Pandji Anoraga dan NinikWidiyanti. 2007. Dinamika Koperasi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Riana, Lelly . 2023. Pengaruh Promosi, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap PeninPgkatan Jumlah Anggota Pada Koperasi Jasa Lumbung Wibuh Arta di Desa Banyuning–Singaraja. *Jurnal Daya Saing*. Vol 9 No 1
- Robbins,P. Stephen .2006. Prilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono, Prof. DR. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan Ke-2, Bandung. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992. Perkoperasian Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia.