

EVALUASI PERANAN LAYANAN KASIR TERHADAP KINERJA KOPERASI DAN KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM CREDIT UNION BAHTERA SEJAHTERA

Maria Marthina Chatrine¹, Wilhelmina Mitani², Pipiet Niken Aurelia³

Universitas Nusa Nipa, Indonesia

Alamat: Jalan Kesehatan Nomor 3, Beru, Alok Timur, Kabupaten Sikka, NTT

Email: mariachatrine870@gmail.com

Abstract

Cashier service plays a crucial role in cooperative operations as it is directly related to members' financial transactions. Service quality contributes to member satisfaction and loyalty, which in turn affects cooperative performance. This study aims to evaluate the role of cashier services in cooperative performance and member satisfaction at the Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Bahtera Sejahtera. A descriptive qualitative approach was employed using observation, interviews, and documentation as data collection techniques. The findings indicate that the cashier service system has generally been implemented well and is positively perceived by members. However, several constraints remain, particularly during peak service hours, including long waiting times caused by the limited number of cashier staff and overlapping responsibilities with customer service functions. These conditions reduce service responsiveness. Nevertheless, cashier services significantly contribute to enhancing member satisfaction and supporting cooperative performance through efficient financial transactions and increased member trust. Improvements in service efficiency and task allocation are therefore recommended to optimize cashier service quality.

Keywords: *Cashier Service, Member Satisfaction, Cooperative Performance.*

Abstrak

Pelayanan kasir merupakan salah satu bentuk pelayanan yang berperan penting dalam kegiatan koperasi, karena berkaitan langsung dengan transaksi keuangan anggota. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peranan layanan kasir terhadap kinerja koperasi dan kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Bahtera Sejahtera. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian

diketahui bahwa sistem pelayanan kasir di KSP CU Bahtera Sejahtera telah berjalan cukup baik dan dinilai positif oleh anggota, namun masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada jam-jam sibuk, seperti lamanya waktu pelayanan akibat keterbatasan jumlah petugas kasir dan perangkapan tugas sebagai *customer service*. Kondisi tersebut berdampak pada aspek *responsiveness* pelayanan. Meskipun demikian, layanan kasir memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan anggota dan mendukung kinerja koperasi melalui kelancaran transaksi keuangan dan peningkatan kepercayaan anggota. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan sistem pelayanan, khususnya pada aspek efisiensi dan pembagian tugas, guna meningkatkan kualitas layanan kasir secara optimal.

Kata Kunci: Layanan Kasir, Kepuasan Anggota, Kinerja Koperasi

Pendahuluan

Suatu koperasi dapat bertahan dan bersaing dengan sesama koperasi atau konvensional lainnya serta menjaga anggota tetap konsisten untuk berkoperasi tidak lepas dari peranan kinerja baik dari karyawan maupun koperasi tersebut. Kepuasan anggota memiliki keterkaitan yang erat dengan kinerja karyawan serta kualitas pelayanan yang diberikan (Anfarinsyah Pratama *et al.*, 2025). Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja koperasi sekaligus sebagai keunggulan daya saing antar koperasi. Pelayanan koperasi memiliki peran strategis karena anggota tidak hanya bertindak sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai pemilik dan pengendali organisasi koperasi.

Sebagai lembaga ekonomi yang berlandaskan asas kekeluargaan dan gotong royong, koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota melalui pelayanan yang baik dan pengelolaan usaha yang transparan. Salah satu bentuk pelayanan yang berperan penting dalam kegiatan koperasi adalah pelayanan kasir, karena berkaitan langsung dengan transaksi keuangan anggota. Pelayanan yang optimal harus memperhatikan aspek-aspek seperti kemudahan, kecepatan, kerapian, keterampilan, serta sikap ramah dalam melaksanakan layanan kepada pengguna (Ria *et al.*, 2024).

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) CU Bahtera Sejahtera merupakan salah satu koperasi di Maumere yang bergerak di bidang pemberian kredit dan memiliki tiga cabang, yaitu Cabang

Maumere, Nita, dan Kewapante. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kasir, koperasi tersebut menerapkan sistem penilaian pelayanan menggunakan koin penilaian yang disediakan setiap bulan yaitu sebanyak 70 koin. Melalui mekanisme ini, anggota dapat memberikan penilaian secara langsung terhadap pelayanan kasir, sehingga koperasi dapat mengetahui tingkat kepuasan anggota serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Penilaian tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan kasir. Berikut penilaian anggota terhadap pelayanan kasir pada KSP CU Bahtera Sejahtera per bulan agustus sampai november 2025.

Tabel 1. 1 Penilaian Anggota Terhadap Pelayanan Kasir Pada KSP CU Bahtera Sejahtera

Kriteria	Agustus	September	Oktober	November	Rata-Rata
Sangat Puas	28,6%	58,6%	62,8%	15,7%	41,4%
Puas	70%	41,4%	37,2%	84,3%	58,2%
Buruk	1,4%	-	-	-	0,3%

Sumber: KSP CU Bahtera Sejahtera, 2025

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian anggota terhadap pelayanan kasir didominasi kategori puas sebesar 58,2% dan sangat puas sebesar 41,4%, sedangkan kategori buruk hanya sebesar 0,3%. Secara umum, persepsi anggota terhadap pelayanan kasir cenderung positif. Namun, masih terdapat kesenjangan dengan kondisi ideal karena belum seluruh anggota menyatakan sangat puas. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek-aspek pelayanan kasir yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan guna mencapai kualitas pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil observasi selama magang di KSP CU Bahtera Sejahtera, keluhan yang paling sering disampaikan anggota adalah lamanya waktu pelayanan kasir pada jam-jam sibuk, khususnya pada awal dan akhir bulan. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas kasir yang hanya terdiri dari dua orang, sehingga tidak sebanding dengan volume transaksi harian. Selain itu, kasir juga merangkap tugas sebagai customer service (CS), seperti

melayani konsultasi anggota dan membantu pengisian slip transaksi, yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dan antrean semakin panjang.

Meskipun secara formal pelayanan kasir dinilai berada pada kategori baik, temuan lapangan menunjukkan adanya kesenjangan pelayanan, terutama pada aspek *responsiveness*. Kualitas pelayanan yang baik ditandai oleh kecepatan, ketepatan, keandalan, serta sikap responsive petugas dalam melayani pelanggan (Sinollah & Masruro, 2019). Menurut model *Servqual*, dimensi *reliability* dan *responsiveness* menjadi krusial dalam pelayanan kasir karena anggota mengharapkan pelayanan yang cepat dan akurat (Parasuraman et al., 1988). Lamanya waktu tunggu menunjukkan bahwa harapan tersebut belum sepenuhnya terpenuhi.

Keterbatasan jumlah kasir menyebabkan beban kerja tinggi, yang berpotensi menurunkan kinerja pegawai sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005). Selain itu, perangkapan tugas kasir sebagai CS bertentangan dengan prinsip kejelasan pembagian kerja, sehingga menurunkan efisiensi dan daya tanggap pelayanan. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara standar pelayanan kasir yang ideal dengan kondisi aktual di lapangan, yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan persepsi anggota terhadap kinerja koperasi secara keseluruhan.

Tinjauan Teori

Stakeholder Theory

Stakeholder theory yang diperkenalkan oleh R. Edward Freeman (1984) menyatakan bahwa organisasi harus menciptakan nilai (*value*) tidak hanya bagi pemegang saham, tetapi juga bagi seluruh pihak yang berkepentingan atau terdampak oleh aktivitas organisasi. Teori ini membahas hubungan antara manajemen perusahaan dengan para pemegang saham yang bertujuan membantu manajemen dalam meningkatkan penciptaan nilai dari setiap aktivitas

yang dilakukan serta mengurangi potensi kerugian perusahaan. Untuk dapat menghasilkan nilai bagi perusahaan, manajemen harus mampu mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki, baik sumber daya manusia (*human capital*), asset fisik (*physical capital*), maupun modal struktural (*structural capital*). Jika semua sumber daya tersebut dikelola dan dimanfaatkan secara optimal, maka perusahaan akan mampu menciptakan nilai tambah yang pada akhirnya meningkatkan kinerja koperasi (Silviani, 2021).

Anggota yang berada didalam KSP CU Bahtera Sejahtera merupakan *stakeholder* yang sangat penting untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan perusahaan. Layanan kasir merupakan bagian dari pengelolaan sumber daya perusahaan, khususnya modal manusia (*human capital*) dan modal struktural (*structural capital*) yang berhubungan dengan sistem dan prosedur pelayanan. Apabila layanan kasir sebagai representasi mutu pelayanan *frontliner* dikelola dengan baik, maka proses pelayanan kepada anggota akan berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga menciptakan nilai tambah (*value*) bagi perusahaan. Nilai tersebut tercermin melalui meningkatnya kepuasan anggota sebagai *stakeholder* utama, yang pada akhirnya berimplikasi positif terhadap kinerja koperasi.

Koperasi

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, pada Pasal 1 dijelaskan, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat atas asas kekeluargaan. Berdasarkan pasal 2 UU No. 25 Tahun 1992, ditetapkan sebagai asas koperasi ialah kekeluargaan. Tujuan utama dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya secara khusus, dan mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat secara umum. Menurut Undang-undang No. 25 tahun 1992 Pasal 4 dijelaskan bahwa fungsi dan peran koperasi sebagai berikut:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko-gurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional, yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Koperasi juga memiliki beberapa prinsip yang sesuai dengan UUD No. 25 tahun 1992 yang telah disahkan dan menjadi acuan dalam pelaksanaan kegiatan koperasi di Indonesia, yaitu: 1) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka; 2) Pengelolaan dilakukan secara demokratis; 3) Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota; 4) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal; 5) Kemandirian; 6) Pendidikan perkoperasian; 7) Kerjasama antar koperasi.

Kualitas Pelayanan

Secara etimologis, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai usaha untuk memenuhi atau melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan juga dapat dipahami sebagai segala bentuk tindakan yang bertujuan untuk membantu, memudahkan, menyenangkan, serta memberikan manfaat bagi orang lain (Adebayo, 2024). Pelayanan yang prima dilakukan dengan memberikan segala kebutuhan yang diperlukan oleh anggota sehingga mereka merasa segala kebutuhannya terpenuhi dan memiliki kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Sunindyo, 2021).

Kepuasan anggota merupakan evaluasi keseluruhan dari layanan yang diterima oleh anggota koperasi, termasuk penilaian terhadap keandalan, kemampuan responsif, dan atribut pelayanan lainnya yang mencerminkan tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan anggota (Huda & Sapar, 2022). Kinerja koperasi tidak hanya dilihat dari hasil usaha, tetapi juga dari keberhasilan koperasi dalam memenuhi kebutuhan ekonomi anggotanya melalui pemberian pelayanan yang optimal (Lestari, 2022). Dengan demikian, pelayanan prima menjadi faktor strategis yang berperan penting dalam mendukung keberhasilan dan keberlanjutan kinerja koperasi.

Menurut Parasuraman, *et al* (1988) terdapat lima dimensi dalam kualitas layanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang di janjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang di butuhkan konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, dan sifat dapat di percaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan - keraguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. Empati (*Emphaty*), yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.
5. Produk - produk Fisik (*Tangibles*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain - lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

Secara keseluruhan, kelima dimensi tersebut berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan/Anggota

Menurut (Huda & Sapar, 2022) kepuasan anggota merupakan evaluasi keseluruhan dari layanan yang diterima oleh anggota koperasi, termasuk penilaian terhadap keandalan, kemampuan responsif, dan atribut pelayanan lainnya yang mencerminkan tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan anggota. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Menurut (Mahardika, 2024) kepuasan anggota koperasi sangat berpengaruh terhadap loyalitas anggota/pelanggan. Semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi loyalitas anggota. Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan koperasi, maka akan ada dua keuntungan yang diterima koperasi, antara lain:

1. Nasabah yang lama akan tetap di pertahankan atau dengan kata lain nasabah loyal kepada koperasi.
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah yang baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip oleh Tjiptono (2007) indikator kepuasan pelanggan terdiri atas: 1) Kesesuaian Harapan; 2) Minat Berkunjung Kembali; 3) Kesiediaan Merekomendasikan.

Kinerja Koperasi

Kinerja koperasi merupakan gambaran tingkat keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuan dan melaksanakan fungsinya bagi kesejahteraan anggota. Keberhasilan koperasi tidak semata-mata diukur dari keuntungan, tetapi dari seberapa besar koperasi mampu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan anggota (Nugraha *et al.*, 2021). Kinerja koperasi dipengaruhi oleh berbagai faktor baik dari lingkungan internal maupun eksternal. Lingkungan

internal mencakup anggota, organisasi dan kelembagaan, manajemen, modal, kegiatan usaha, keanggotaan, serta teknologi, sementara lingkungan eksternal meliputi aspek sosial, politik, informasi, ekonomi, hukum, dan sosial budaya di Tingkat regional, nasional, maupun internasional (Yudistira & Adiputra, 2020). Partisipasi anggota merupakan kata kunci untuk menuju kesuksesan koperasi (Ibrahim & Subiyantoro, 2020). Untuk itu pengembangan usaha koperasi diarahkan untuk pengembangan peran anggota. Sedangkan keberhasilan koperasi dapat diukur dengan: pertumbuhan anggota, meningkatnya SHU dan meningkatnya permodalan koperasi (Haidi *et al.*, 2021). Anggota yang aktif mendorong kinerja koperasi menjadi lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kesejahteraan anggota, membuat mereka lebih aktif, dan juga menarik anggota baru untuk bergabung. Menurut (Ruslan, 2017) indikator kinerja koperasi terdiri atas: 1) Volume Usaha; 2) Sisa Hasil Usaha; 3) Keanggotaan.

Metode

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada laporan ini menggunakan triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di KSP CU Bahtera Sejahtera, khususnya pada bagian kasir. Observasi difokuskan pada proses pelayanan kasir terhadap anggota.

2. Wawancara

Teknik ini dilakukan dengan cara mewawancarai pihak-pihak KSP CU Bahtera Sejahtera yang terkait yaitu anggota, Staf Kasir, dan Kepala TP Maumere.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen yang relevan dan mendukung laporan magang ini, yakni data penilaian kepuasan anggota terhadap pelayanan kasir di KSP CU Bahtera Sejahtera.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman adalah peneliti yang mengembangkan metode analisis data kualitatif yang dikenal sebagai analisis pola yang mana pada teknik dibagi menjadi 3 tahap yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data atau mereduksi data merupakan sebuah proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan pola yang cocok dan membuang yang tidak diperlukan. Pada tahap ini peneliti melakukan penyederhanaan atau merangkum data berupa hal-hal pokok penting dari data yang telah peneliti kumpulkan.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, dan narasi agar lebih mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dilakukan reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mencermati secara menyeluruh terhadap data-data yang sudah tersusun dan terorganisasi tersebut. Penarikan kesimpulan diuraikan dalam bentuk kalimat yang mudah dipahami.

Hasil dan Pembahasan

1. Sistem Pelayanan Kasir Yang Diterapkan di KSP CU Bahtera Sejahtera

Berdasarkan teori *Servqual*, kualitas pelayanan kasir di KSP CU Bahtera Sejahtera dianalisis melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan kasir belum sepenuhnya optimal, khususnya pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*. Kesalahan transaksi masih terjadi saat antrean ramai. Petugas kasir cukup tanggap dalam menangani keluhan anggota, namun kecepatan pelayanan masih terkendala oleh keterbatasan jumlah kasir, gangguan sistem ARO, dan fasilitas pendukung yang belum memadai. Sementara itu, dimensi *assurance* dan *empathy* telah diterapkan dengan baik melalui pemberian bukti transaksi, sikap ramah, penerapan prinsip 5S, serta memberikan penjelasan yang jelas kepada anggota.

2. Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Kasir di KSP CU Bahtera Sejahtera

Pelayanan kasir di KSP CU Bahtera Sejahtera dinilai telah memenuhi harapan anggota pada sebagian besar dimensi *Servqual*, terutama *assurance* dan *empathy*. Sikap ramah, sopan, perhatian petugas, serta kemampuan memberikan rasa aman dan nyaman saat bertransaksi menumbuhkan kepercayaan anggota, yang mendorong loyalitas dan rekomendasi layanan koperasi. Hal ini sejalan dengan teori *stakeholder* yang menekankan pentingnya kepercayaan dan hubungan jangka panjang antara organisasi dan *stakeholder*. Dimensi *reliability* juga berkontribusi terhadap kepuasan anggota, meskipun masih terjadi kekeliruan yang dapat segera diperbaiki oleh petugas sebagai bentuk tanggung jawab terhadap *stakeholder*. Sementara itu, dimensi *responsiveness* dan *tangibles* masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait kecepatan pelayanan pada jam sibuk dan pemanfaatan teknologi. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan kasir dapat dikategorikan cukup baik hingga baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek pelayanan

yang perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan anggota secara optimal. Temuan tersebut sejalan dengan teori *stakeholder*, yang menyatakan bahwa keberlangsungan dan kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam memenuhi kepentingan para pemangku kepentingan, khususnya anggota sebagai *stakeholder* utama dalam koperasi. Dalam konteks KSP CU Bahtera Sejahtera, anggota tidak hanya berperan sebagai pengguna jasa, tetapi juga sebagai pemilik koperasi, sehingga tingkat kepuasan mereka menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan.

3. Peranan Layanan Kasir dalam Mendukung Kinerja Koperasi pada KSP CU Bahtera Sejahtera

Pelayanan kasir di KSP CU Bahtera Sejahtera tidak hanya berfungsi secara operasional, tetapi juga berperan strategis dalam mendukung kinerja keuangan dan nonkeuangan koperasi. Hal ini sejalan dengan teori *stakeholder*, yang menegaskan bahwa organisasi harus mampu menciptakan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan, terutama anggota sebagai *stakeholder* utama koperasi. Pelayanan yang menekankan *assurance* dan *empathy* mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi anggota, sehingga mendorong peningkatan frekuensi transaksi simpanan dan pinjaman yang berdampak pada peningkatan volume usaha dan pendapatan koperasi. Meningkatnya aktivitas simpan pinjam dari anggota yang puas turut berkontribusi terhadap peningkatan Sisa Hasil Usaha (SHU). SHU yang meningkat mencerminkan kinerja koperasi yang baik serta memberikan manfaat kembali kepada anggota sebagai pemilik koperasi, sesuai dengan prinsip koperasi dan pendekatan *stakeholder*. Selain itu, kasir juga berperan dalam pengendalian kredit melalui pemantauan kewajiban anggota dan edukasi keuangan, sehingga membantu menjaga kelancaran arus kas dan kualitas portofolio kredit, mencerminkan komitmen koperasi dalam memberdayakan *stakeholder*-nya. Kepuasan anggota terhadap pelayanan kasir berdampak positif terhadap loyalitas dan kepercayaan anggota, yang tercermin dari

rekomendasi kepada pihak lain dan pertumbuhan jumlah anggota. Peningkatan jumlah anggota memperkuat permodalan serta mendukung keberlanjutan dan kinerja koperasi secara keseluruhan.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

Ditinjau dari teori *Servqual*, pelayanan kasir pada KSP CU Bahtera Sejahtera secara umum sudah cukup baik, namun belum optimal. Pada dimensi *assurance* dan *empathy* tercermin dari sikap petugas yang ramah, sopan, serta mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada anggota. Hal ini sejalan dengan teori *stakeholder* yang menekankan pentingnya membangun hubungan saling percaya dan berkelanjutan antara organisasi dan para pemangku kepentingannya. Namun masih terdapat kelemahan pada dimensi *realibility*, *responsiveness*, dan *tangibles*, seperti kesalahan transaksi saat antrean ramai, gangguan sistem, dan fasilitas yang belum memadai. Dari sisi kepuasan anggota, pelayanan kasir di KSP CU Bahtera Sejahtera tergolong cukup baik hingga baik. Kepuasan ini dipengaruhi oleh sikap petugas yang adil serta mampu menangani keluhan dan memperbaiki kesalahan transaksi. Meskipun kecepatan pelayanan dan fasilitas fisik masih perlu ditingkatkan, anggota tetap menilai pelayanan kasir secara positif karena merasa aman, nyaman, dan diperhatikan. Kepuasan anggota ini berdampak langsung pada peningkatan kinerja koperasi, baik secara keuangan maupun non keuangan, melalui meningkatnya frekuensi transaksi, pengendalian kredit yang lebih baik, serta meningkatkan loyalitas dan kepercayaan anggota terhadap koperasi.

Saran

Dari pemaparan kesimpulan diatas penulis dapat merekomendasikan saran yaitu sebagai berikut :

KSP CU Bahtera Sejahtera harus segera melakukan beberapa upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal. Pertama, koperasi perlu menambah jumlah kasir guna mengurangi waktu tunggu anggota. Kedua, perlu dilakukan pemeliharaan dan peningkatan keandalan sistem ARO serta mesin pencetak agar proses transaksi dapat berjalan lancar. Peningkatan sistem ARO diperlukan untuk mendukung penerapan sistem nomor antrian, sehingga pelayanan kasir dapat berlangsung lebih tertib, efisien, dan minim gangguan teknis. Selain itu, koperasi disarankan untuk memberikan pendampingan yang lebih intensif kepada anggota yang belum memahami prosedur pengisian slip transaksi, misalnya dengan menyediakan contoh slip yang telah diisi atau petunjuk tertulis di area kasir, sehingga kasir tidak terbebani secara berlebihan dan pelayanan dapat berlangsung lebih cepat. Terakhir, peningkatan kompetensi kasir melalui pelatihan pelayanan prima juga perlu dilakukan, misalnya dengan melakukan BIMTEK minimal sebulan sekali untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan kasir, baik dari aspek teknis maupun nonteknis pelayanan, sehingga kepuasan anggota dapat terus meningkat seiring dengan perbaikan kualitas pelayanan.

Referensi

- Adebayo, Y. (2024). *Impact Customer Service Delivery On Customer Relationship Management In*. 02(01), 43–59.
- Anfarinsyah Pratama, W., Moehammad Fathorrazi, & Sofianti, S. P. D. (2025). Pengaruh Kinerja Karyawan, Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Malabar. *Ijabah*, 3(1), 14–22. <https://doi.org/10.19184/ijabah.v3i1.404>
- Asmara, T. T. P., Murwadi, T., & Nugroho, B. D. (2020). Responsibilities of Cooperative Owners in the Event Ofbad Credits Is Reviewed From the Legal Certainty Theory. *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 8(1), 109–126. <https://doi.org/10.29303/ius.v8i1.712>
- Ayu Santoso, J., Faqih Khairullah, Q., & Azizah Lyana, A. (2025). Analisis Perilaku dan Kebutuhan Pelanggan terhadap Perubahan Budaya Organisasi. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Humaniora*, 12(1), 23–30. <https://doi.org/10.33795/jabh.v12i1.6711>

- Dadi, O. R., Sanga, K. P., & Aurelia, P. N. (2024). Analisis penerapan akuntansi berperilaku dalam pengukuran kinerja pegawai bagian keuangan di Koperasi Kredit Sangosay Cabang Maumere. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(2), 274-301.
- Eko Sasono, F. Y. E., & Febra H. W. (2023). Konsep pembentuk kepuasan pelanggan. *Jurnal STIE Semarang*, 15(2).
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fahrudin, F., Sunaika, S., & Fitri, M. (2022). Analisa Peran Sumber Daya Manusia Dalam Manajemen Operasional Terhadap Koperasi Pp.Nurul Jadid. *KEADABAN: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.33650/adab.v4i1.4111>
- Haidi, L., Herwiyanti, E., & Ulfah, P. (2021). Pengaruh Jumlah Anggota Dan Struktur Modal Koperasi Terhadap Jumlah Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Di Purwokerto. *Jurnal Manajemen*, 18(1), 65–82. <https://doi.org/10.25170/jm.v18i1.1436>
- Huda, I. U., & Sapar, J. F. (2022). Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera. *11(3)*, 581–604.
- Ibrahim, L. P. A. S., & Subiyantoro, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi melalui partisipasi anggota sebagai variabel intervening. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 5(2), 111–119. <https://doi.org/10.21067/jrpe.v5i2.4783>
- Lestari, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Kinerja Koperasi Silva Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 1349–1358.
- Lewar, P. I. E., Mitani, W., & Aurelia, P. N. (2023). Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi dengan Metode Analytical Hierarchy Process pada Koperasi San Dominggo Hokeng. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(4), 141–157. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i4.871>
- Mahardika, D. D. K. (2024). Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Pt. Bca, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear. *8(February)*, 4–6.
- Nugraha, H., Nurafiani, A., & Kunci, K. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Frontliner Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada bank bjb Cabang Pangandaran). *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin ...*, 01(02), 24. <http://www.journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/download/1019/591>
- Oktaviani, A. R., Prasetyo, I., Abdul, G., & Angela, P. A. (2025). Eksistensi Stakeholder Sebagai Faktor Determinan Dalam Keberlanjutan Kinerja Perusahaan. *Multidisiplin Ilmu Sosial*, 7(7).
- Pagan, Y.O.O.L., Mitani, W. & Rangga, Y.D.P. (2023). Strategi peningkatan kinerja karyawan melalui pelayanan anggota pada KSP Kopdit Sube Huter. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 1(1), 205-223
- Prihatiningsih, B. E., & Susanti, A. (2023). Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah: Peluang dan Tantangan Diera Digital. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, Manajemen*, 2(2), 91–107.

- Ria, A. M., Andari, T. T., & Yulianingsih, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 11–19. <https://doi.org/10.57151/jeko.v3i1.295>
- Rohmat, A. B. (2016). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP KOPERASI DALAM UNDANG-UNDANG KOPERASI (Studi Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 dan Undang-Undang No.17 Tahun 2012). *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), 138. <https://doi.org/10.26532/jph.v2i1.1424>
- Rosmayati, S., & Maulana, A. (2022). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Kasir Koperasi. *AKSY Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah*, 4(1), 133–144. <https://doi.org/10.15575/aksy.v4i1.17107>
- Ruslan, M. (2017). Coastal Community Cooperative Performance Model. *Jurnal Ecosystem*, 17(3), 849–860. <https://journal.unibos.ac.id/eco/article/view/871>
- Ruswandi, W., Patandung, H., & Riswandi, R. (2021). Peningkatan Kinerja Koperasi Melalui Building Capacity Berbasis Pengembangan SDM, Penguatan Organisasi Dan Reformasi Kelembagaan Pada Masa Pandemic Covid-19. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 1502–1514.
- Sandi, R. P., Sofiati (Efi), N. A., & Sudaryo, Y. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas. *Jurnal Indonesia Membangun*, 20(03), 229–258. <https://doi.org/10.56956/jim.v20i03.65>
- Shob'ron, I. A., & Shalihah, F. (2024). *Practice of Apprenticeship Agreement for Students According to Labor Law Number 13 Year 2003*. Ahmad Dahlan Indonesian Law Journal. DOI:10.12928/adil.v2i2.1169
- Silviani, S. (2021). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Tekstil Dan Garmen. *Media Akuntansi Dan Perpajakan Indonesia*, 3(1), 73–90. <https://doi.org/10.37715/mapi.v3i1.2099>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sunindyo, A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Anggota Pada Bmt Polidana Politeknik Negeri Semarang. *Keunis*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.32497/keunis.v9i1.2156>
- Supahmi, A., & RS, S. (2021). Peran Koperasi Mina Sejahtera Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Nelayan Desa Muara. *Tamkin: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 6(2), 231–252. <https://doi.org/10.15575/tamkin.v6i2.24054>
- Yudistira, E. R., & Adiputra, I. M. P. (2020). Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Harga Saham. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10(2), 176. <https://doi.org/10.23887/jiah.v10i2.25862>