



Analysis of Customer Satisfaction with Service Quality at the Pegundan Village Cooperative Office, Petarukan District - Pemalang

Rikha Wahyu Fauziyah¹, Jojo Jojo²

Program Studi Manajemen, FEB, Universitas Terbuka¹
STIE Sutaatmadja Subang & Dosen Tutor Universitas Terbuka²
Kangjojo06@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 14-11-2025

Tgl. Diterima : 15-11-2025

Tersedia Online : 31-12-2025

Keywords:

Kualitas Layanan,
SERVQUAL, Kepuasan
Anggota, Koperasi, Digitalisasi

ABSTRAK/ABSTRACT

Kajian ini mencoba melihat bagaimana anggota Koperasi Simpan Pinjam di Desa Pegundan Kecamatan Petarukan Kab. Pemalang, menilai mutu layanan yang mereka terima sehari-hari. Dari beberapa percakapan awal dengan anggota peneliti melihat adanya persoalan yang cukup beragam sehingga penelitian diarahkan pada dua hal yaitu: 1). apa saja faktor yang membentuk kepuasan anggota, dan 2). bagian layanan mana yang masih perlu dibenahi. Untuk menggali informasi tersebut peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan karakter deskriptif interpretatif. Data diperoleh melalui: 1). wawancara mendalam, 2). observasi selama kegiatan layanan berlangsung, dan 3). penelusuran dokumen yang disediakan pihak koperasi. Hasil temuan menunjukkan bahwa penilaian anggota umumnya terbentuk dari lima komponen dalam model SERVQUAL yaitu: 1). empati, 2). responsivitas, 3). reliabilitas, 4). jaminan, dan 5). bukti fisik. Meski begitu beberapa catatan tetap muncul terutama mengenai waktu tunggu yang sering memanjang, keterbatasan sarana layanan, serta minimnya inovasi dalam sistem pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti mengusulkan perlunya peningkatan kemampuan sumber daya manusia melalui pelatihan yang relevan serta percepatan digitalisasi agar proses layanan lebih cepat dan transparan. Langkah ini diharapkan mampu memperkuat posisi koperasi di tengah persaingan dengan lembaga keuangan lain, termasuk fintech.

This study attempts to examine how members of a Savings and Loans Cooperative in Pegundan Village, Petarukan District Pemalang, assess the quality of the services they receive on a daily basis. From several initial conversations with members, the researcher observed a variety of issues, leading to two areas of focus: 1) the factors that shape member satisfaction, and 2) which service areas still need improvement. To explore this information, the researcher used a qualitative approach with a descriptive-interpretive character. Data were obtained through: 1) in-depth interviews, 2) observations during service activities, and 3) reviewing documents provided by the cooperative. The findings indicate that member assessments are generally formed from five components of the SERVQUAL model: 1) empathy, 2) responsiveness, 3) reliability, 4)

assurance, and 5) physical evidence. However, several concerns remain, particularly regarding frequently long waiting times, limited service facilities, and a lack of innovation in the service system. Based on these conditions, the researcher proposes the need to improve human resource capabilities through relevant training and accelerated digitalization to make the service process faster and more transparent. This step is expected to strengthen the position of cooperatives amidst competition with other financial institutions, including fintech.

PENDAHULUAN

Koperasi selama ini dikenal sebagai organisasi ekonomi yang bertumpu pada anggota. Prinsip gotong royong serta partisipasi aktif menjadi landasan yang membuat koperasi tetap relevan di banyak daerah. Perannya tidak hanya sebagai penyedia layanan keuangan tetapi juga sebagai penyangga aktivitas ekonomi masyarakat. Laporan *International Cooperative Alliance* (ICA) tahun 2022 mencatat lebih dari tiga juta koperasi dengan sekitar satu miliar anggota di dunia. Di Indonesia data Kementerian Koperasi dan UMKM (2023) menunjukkan ada kurang lebih 127 ribu koperasi aktif dengan jumlah anggota mencapai lebih dari 130 juta. Angka sebesar ini menegaskan bahwa koperasi berpotensi menjadi kekuatan sosial ekonomi terutama ketika kualitas layanannya mampu memenuhi kebutuhan anggotanya. Pandangan tersebut juga ditegaskan oleh Ibrahim et al., (2025) bahwa karyawan memegang peran penting dalam menjaga mutu layanan melalui interaksi yang profesional dan peka terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam perkembangan ekonomi sekarang pola konsumsi masyarakat berubah cukup cepat. Koperasi pun mau tidak mau harus menyesuaikan diri terutama menghadapi layanan keuangan modern seperti *fintech*. Pada koperasi simpan pinjam di wilayah pedesaan ada tekanan agar pelayanan dibuat menjadi: 1). lebih cepat, 2). lebih aman, dan 3). lebih ramah anggota. Wirtz dan Lovelock (2024) menekankan bahwa kualitas layanan inilah yang menjadi dasar tumbuhnya rasa percaya anggota. Di sisi lain mutu layanan sendiri bersifat

multidimensi. Sanurdi (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencakup tiga hal: 1). *technical quality* yang terlihat dari hasil pelayanan, 2). *functional quality* atau proses layanan yang dialami anggota, dan 3). citra lembaga yang memengaruhi pandangan masyarakat. Bila ketiga aspek itu berjalan baik kepuasan anggota akan lebih mudah tercapai.

Kepuasan anggota menjadi hal penting karena berkaitan langsung dengan keberlanjutan lembaga. Seperti yang disebutkan oleh Indrasari (2019) kepuasan muncul ketika harapan anggota terpenuhi atau bahkan melebihi yang mereka bayangkan. Faktor yang memengaruhi tidak hanya kualitas pelayanan tetapi juga harga citra lembaga dan nilai emosional yang didapat anggota selama berinteraksi. Ketika pelayanan tidak sesuai harapan anggota cenderung kehilangan kepercayaan atau bahkan beralih ke lembaga lain. Dalam temuan Khamdan Rifa'i (2023) hubungan antara harapan dan pengalaman nyata menentukan tinggi-rendahnya kepuasan. Artinya pelayanan yang konsisten akan membangun loyalitas sedangkan pelayanan yang tidak stabil cenderung menurunkannya.

Model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et al. menjadi kerangka yang banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan. Lima dimensinya yaitu: 1). berwujud, 2). keandalan, 3). responsivitas, 4). jaminan, dan 5). Empati masih dianggap relevan hingga sekarang. Penelitian Hazizah & Ramadhani (2025) menambahkan bahwa aspek emosional anggota semakin penting dimasukkan dalam analisis. Ibrahim et al. (2025) juga mencatat bahwa profesionalisme pegawai

sangat memengaruhi reputasi lembaga. Pada konteks koperasi yang berbasis komunitas perhatian terhadap sisi emosional dan sosial anggota sering kali menentukan apakah pelayanan dianggap memuaskan atau tidak.

Koperasi Simpan Pinjam Desa Pegundan di Kecamatan Petarukan memiliki peran penting dalam membantu pembiayaan masyarakat desa terutama pelaku usaha kecil. Namun terdapat beberapa tantangan yang masih harus dihadapi antara lain: 1). infrastruktur yang belum sepenuhnya memadai, 2). waktu tunggu layanan yang tidak konsisten, dan 3). komunikasi yang kadang kurang jelas antara pengurus dan anggota. Keluhan lain muncul terkait kurangnya empati petugas atau informasi yang tidak disampaikan dengan rinci terutama mengenai prosedur pinjaman dan kebijakan bunga. Situasi tersebut sejalan dengan temuan Ibrahim et al. (2025) yang menekankan bahwa perilaku karyawan memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Ketika empati menurun hubungan dengan anggota ikut melemah.

Fenomena yang sama ditemukan di beberapa penelitian di mana keterlambatan layanan dan komunikasi yang kurang personal membuat anggota merasa jauh dari lembaga. Ibrahim et al. (2025) menjelaskan komunikasi internal yang baik akan menciptakan pola pelayanan yang lebih konsisten. Dimensi daya tanggap dan empati hampir selalu muncul sebagai faktor penentu kepuasan. Dengan kata lain hubungan sosial yang baik dapat memperkuat kepuasan anggota bukan hanya efisiensi teknis semata.

Pendekatan pelayanan berbasis empati juga dianggap efektif dalam membangun kedekatan. Penelitian Ibrahim et al. (2022) menunjukkan: 1). komunikasi yang baik, 2). kerja sama tim, dan 3). rasa tanggung jawab dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan seperti ini mendorong keterikatan emosional yang penting dalam koperasi. Keberhasilan lembaga kini tidak hanya dilihat dari laporan keuangan tetapi juga dari

kemampuannya memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis anggota seperti rasa dihargai dan didengarkan.

Secara teori hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan anggota dapat dijelaskan melalui teori ekspektasi–persepsi. Ketika kinerja layanan lebih baik dari harapan maka tingkat kepuasan meningkat. Sejalan dengan itu Novitasari et al., (2024) menyebutkan dalam organisasi yang berbasis komunitas kepercayaan dan komitmen menjadi penghubung utama antara kualitas layanan dan loyalitas. Karena itu koperasi perlu mendorong pendekatan pelayanan yang memperhatikan pengalaman emosional dan hubungan sosial.

Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana anggota Koperasi Simpan Pinjam Desa Pegundan menilai kualitas pelayanan. Serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan mereka dan strategi apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan secara berkelanjutan. Rumusan masalah penelitian mencakup: 1). persepsi anggota tentang kualitas layanan, 2). faktor penentu kepuasan anggota, dan 3). strategi peningkatan layanan bagi koperasi dalam jangka panjang.

METODOLOGI PENELITIAN

1). Pada kajian ini peneliti memilih pendekatan kualitatif dengan gaya deskriptif interpretatif. Sejalan dengan apa yang diungkapkan Sugiyono (2020) pendekatan kualitatif dilakukan untuk meneliti objek secara alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kuncinya. Pemilihan ini bukan semata-mata mengikuti teori tetapi lebih karena sifat masalah yang diteliti memang menuntut pemahaman yang dekat dengan pengalaman anggota koperasi. Saat berada di lapangan peneliti melihat bahwa pengalaman setiap anggota berbeda-beda sehingga angka saja tidak cukup menjelaskan situasinya. Pendekatan ini memberi ruang bagi peneliti untuk

menafsirkan makna di balik ucapan, sikap, dan cara anggota berinteraksi dengan petugas. Selain itu: 1). proses pengamatan langsung, 2). percakapan yang berlangsung natural, dan 3). catatan kontekstual yang muncul saat kunjungan lapangan menjadi bagian penting dalam menjaga keaslian realitas sosial yang ditemukan.

2). Informasi dikumpulkan melalui tiga jalur utama yang saling melengkapi yaitu:

a). Wawancara dilakukan secara semi terarah agar percakapan tidak terasa kaku. Dengan cara ini informan lebih nyaman menjelaskan pengalaman mereka terutama soal kepuasan dan keluhan yang sering kali baru muncul setelah obrolan berlangsung.

b). Observasi yang memungkinkan peneliti melihat langsung suasana pelayanan, ritme kerja petugas, serta bagaimana anggota menunggu, bertanya, atau bernegosiasi soal pinjaman. Dari observasi ini peneliti mencatat hal-hal kecil misalnya ekspresi atau intonasi yang tidak muncul dalam wawancara.

c). Dokumentasi berupa arsip internal, laporan tahunan, dan catatan kebijakan. Untuk memastikan hasilnya tidak berat sebelah peneliti menerapkan triangulasi melalui perbandingan antara: 1). wawancara dengan observasi, 2). dokumen dengan cerita informan, dan 3). antar informan itu sendiri. Ketika ada perbedaan pandangan peneliti menelusurinya kembali agar interpretasi tetap tepat.

3). Subjek penelitian terdiri dari anggota aktif yang telah bergabung minimal satu tahun dan beberapa pengelola yang bertanggung jawab terhadap pelayanan. Peneliti menggunakan purposive sampling dengan pertimbangan seperti: 1) lama menjadi anggota, 2) frekuensi memanfaatkan layanan, dan 3) pengalaman langsung dalam situasi pelayanan. Ketika data dirasa belum cukup teknik snowball digunakan untuk menemukan informan tambahan berdasarkan rekomendasi anggota lain.

Sepanjang proses tersebut peneliti memastikan etika penelitian tetap dijaga melalui: 1). kerahasiaan identitas, 2). pemberian persetujuan, dan 3). penjelasan tujuan penelitian secara terbuka.

4). Proses analisis dilakukan secara bertahap dengan pola yang fleksibel namun sistematis. Tahapannya mencakup:

a). Pemilahan data yaitu: 1). memilah catatan lapangan, 2). transkrip wawancara, serta 3). temuan observasi sesuai fokus kajian.

b). Penyusunan tema dilakukan dengan cara membaca ulang data secara berulang untuk menemukan pola-pola seperti responsivitas petugas, kejelasan informasi, rasa empati, serta kondisi fasilitas.

c). Perumusan temuan yang disusun melalui refleksi dan pengecekan ulang dengan data awal agar tidak melenceng dari realitas lapangan. Untuk memastikan temuan dapat dipertanggungjawabkan, peneliti menguji keabsahan data melalui: 1). Kredibilitas, 2). Dependabilitas, 3). Konfirmabilitas, 4). Transferabilitas.

5). Selama berada di lokasi peneliti menemukan beberapa dinamika yang menarik. Misalnya beberapa anggota sering bercerita terlebih dahulu tentang pengalaman pribadi sebelum masuk ke persoalan pelayanan. Pola ini menunjukkan bahwa hubungan sosial sangat memengaruhi cara mereka menilai koperasi. Selain itu petugas yang memiliki hubungan dekat dengan anggota biasanya mendapat penilaian lebih positif bahkan ketika waktu layanan cukup lama.

Di sisi lain anggota yang pernah mengalami antrean panjang biasanya langsung menyebutkannya sebagai keluhan utama meskipun aspek pelayanan lain sebenarnya baik. Temuan semacam ini semakin menegaskan bahwa kualitas layanan di koperasi tidak hanya ditentukan oleh prosedur tetapi juga oleh pengalaman

emosional anggota saat berinteraksi dengan petugas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

- 1) Temuan penelitian menunjukkan gambaran yang cukup konsisten dari para anggota Koperasi Desa Pegundan. Sebagian besar anggota yang ditemui mengungkapkan bahwa pelayanan koperasi selama ini sudah berjalan baik terutama dalam hal sikap petugas yang ramah dan mudah diajak berkomunikasi. Namun hampir semua informan tetap berharap ada perbaikan terutama pada dua hal yaitu: 1). proses layanan yang kadang memakan waktu cukup lama, dan 2). minimnya inovasi yang membuat sistem pelayanan terasa "itu-itu saja". Ketika peneliti berbincang dengan beberapa anggota termasuk satu petugas pelayanan muncul pola yang menarik. Para anggota cenderung menilai kepuasan mereka bukan hanya berdasarkan hasil layanan tetapi juga berdasarkan bagaimana mereka diperlakukan. Dalam beberapa kesempatan peneliti mencatat bahwa keramahan, nada bicara petugas, serta kesediaan mereka menjelaskan prosedur dengan sabar sering kali menjadi alasan utama anggota tetap setia menggunakan layanan koperasi. Dari analisa peneliti ada tiga hal yang tampak menonjol: 1). Interaksi sosial sangat memengaruhi penilaian anggota. 2). Kecepatan layanan menjadi titik sensitif. 3). Inovasi dianggap sebagai kebutuhan baru. Secara keseluruhan penilaian positif anggota memang muncul dari pengalaman sosial yang hangat. Namun ekspektasi terhadap pelayanan yang lebih cepat dan lebih modern terus berkembang, dan hal ini menjadi catatan penting bagi pengelola koperasi agar tetap dipercaya dalam jangka panjang. Seperti diungkapkan oleh Ibu Wati (35 tahun, ibu rumah tangga), "Petugasnya selalu ramah dan sabar melayani, meskipun anggota kadang banyak bertanya." Pernyataan tersebut menegaskan bahwa dimensi empati (empathy) memainkan peran penting dalam menciptakan kenyamanan psikologis anggota. Menandakan bahwa

sikap petugas yang empatik dan komunikatif memperkuat kepuasan anggota, khususnya di koperasi berbasis masyarakat pedesaan. Sementara itu, aspek kecepatan dan kejelasan informasi juga menjadi perhatian utama anggota. Bapak Suyono (45 tahun, petani) mengemukakan, "Yang paling penting adalah kecepatan dan kejelasan informasi. Kalau kita tahu berapa bunga yang harus dibayar dan bagaimana jadwal cicilannya, kita merasa tenang." Hal ini menegaskan relevansi dimensi responsiveness dan reliability dalam model SERVQUAL, yang menurut Wurjaningrum & Lenga (2025) memiliki korelasi langsung dengan loyalitas anggota dan persepsi terhadap profesionalisme koperasi. Transparansi dalam administrasi dan keamanan dana adalah praktik terbaik yang paling dihargai anggota. Menurut Wati, "Kami ingin tahu secara jelas ke mana uang kami bepergian dan bagaimana kami mendapatkan keuntungan." Transparansi dalam pengelolaan dana, serta komunikasi seputar beberapa kebijakan koperasi, memberikan anggota rasa aman dan kepercayaan yang mendalam terhadap manajemen mereka.

- 2) Temuan studi di lapangan ternyata bergerak ke arah yang sejalan dengan pemikiran Turi & Muharram (2023). Intinya begini: kepuasan anggota dalam lembaga yang berbasis kepercayaan akan naik ketika mereka merasa dilibatkan bukan hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai bagian dari proses keuangan dan administrasinya. Saat membaca ulang catatan wawancara kaitannya makin jelas terutama ketika muncul cerita dari para anggota tentang periode puncak layanan koperasi. Pak Suyono misalnya menggambarkan kondisi ketika musim panen tiba. "Ya wajar kalau agak lama Mba soalnya banyak yang datang barengan," begitu kira-kira penjelasannya. Kalimat yang sederhana ini justru mengarah pada satu titik analisis: keterlambatan bukan soal ketidakpedulian petugas tetapi lebih karena keterbatasan tenaga dan belum adanya sistem kerja yang bisa

menyesuaikan arus permintaan yang naik turun. Masalah seperti ini juga dicatat oleh Yudhatama et al., (2023) yang menyebut administrasi sebagai titik paling rawan ketika koperasi sudah memasuki tahap volume anggota yang besar.

- 3) Dalam diskusi lain dengan Bapak Rahmat (29 tahun, pedagang) menyampaikan harapannya agar koperasi mulai mengadopsi sistem digital. “Kalau bisa urusan itu itu lebih cepat atau ada aplikasi ya lebih enak Mba,” ujarnya. Ini bukan sekadar komentar kasual; ada pesan bahwa preferensi anggota mulai bergeser. Terutama anggota yang bekerja di sektor informal dengan waktu yang fleksibel tapi padat. Pandangan Rahmat ini menguatkan temuan Farida dan Rofiq (2025) bahwa teknologi digital dalam layanan koperasi membuat prosesnya menjadi: 1). lebih mudah, 2). lebih cepat, dan 3). lebih pasti.
- 4) Ibu Rina dari pihak koperasi menceritakan bahwa mereka sedang menjalankan pelatihan sederhana tentang administrasi digital. Langkah ini menunjukkan bahwa koperasi sudah mulai membaca tuntutan perubahan. Mereka belum sampai pada tahap modernisasi penuh tapi arah geraknya sudah terlihat. Peningkatan kapasitas SDM dan adaptasi teknologi memang dua faktor yang sering menjadi titik awal koperasi untuk memperbaiki kualitas layanannya.
- 5) Jika ditarik ke kerangka SERVQUAL kualitas layanan memang tidak berdiri pada satu aspek saja. Ia adalah campuran dari: 1). keandalan, 2). jaminan, 3). empati, 4). responsivitas, dan 5). hal-hal fisik yang kasat mata. Namun di Koperasi Desa Pegundan ada dua dimensi yang paling tampak yaitu: 1). empati dan 2). jaminan. Ini sangat masuk akal karena koperasi desa hidup dalam kultur sosial seperti gotong royong,

kejujuran, dan keterbukaan. Di sinilah peneliti melihat kaitannya: anggota tidak menilai pelayanan hanya dari cepat lambatnya proses tetapi juga dari seberapa nyaman mereka berinteraksi dengan petugas.

- 6) Dari sisi strategi ada dua kebutuhan utama yang terasa kuat dari hasil lapangan:
 - Petugas yang terampil akan membuat proses administrasi lebih ringkas dan anggota merasa lebih dihargai. Ini bukan soal formalitas tetapi soal ritme kerja sehari-hari yang lebih tertata.
 - Layanan berbasis aplikasi atau notifikasi transaksi akan sangat membantu terutama anggota yang mobilitasnya tinggi. Digitalisasi juga memberi kesan bahwa koperasi bergerak maju dan relevan dengan perkembangan zaman.

Keduanya kemudian membawa kita pada satu kesimpulan analisis: kualitas layanan koperasi di desa seperti Pegundan bukan hanya persoalan teknis tetapi juga bagian dari dinamika sosial. Terdapat: 1). kepercayaan, 2). hubungan interpersonal, dan 3). harapan akan modernisasi yang berjalan berdampingan. Ketika semua ini dipadukan terlihat bahwa loyalitas anggota tidak muncul begitu saja. Ia tumbuh dari pelayanan yang cepat, jelas, dan jujur ditambah kemampuan koperasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Pandangan ini senada dengan pandangan Wurjaningrum & Lenga (2025) yang menekankan bahwa koperasi harus memadukan digitalisasi dan keterlibatan anggota agar mampu bersaing di era ekonomi baru.

Dengan kata lain arah perkembangan koperasi ke depan sangat ditentukan oleh bagaimana mereka membaca perubahan sosial dan teknologi tanpa melepaskan akar budaya dan kepercayaan yang sudah

lama menjadi ciri khas kelembagaan di desa.

KESIMPULAN

- 1) Dari hasil pengamatan dan rangkuman wawancara terlihat bahwa sebagian besar anggota Koperasi Simpan Pinjam Desa Pegundan merasa cukup puas dengan pelayanan yang mereka terima. Penilaian positif itu muncul karena petugas dinilai: a). ramah, b). mau mendengar, serta c). cukup jelas dalam menjelaskan prosedur atau aturan. Rasa aman juga banyak disebut anggota baik soal penyimpanan dana maupun proses pencatatan transaksi. Temuan ini selaras dengan dimensi SERVQUAL yang menyoroti: 1). keandalan, 2). responsivitas, 3). jaminan, 4). empati, dan 5). bentuk layanan fisik.
- 2) Namun kondisi di lapangan tidak sepenuhnya mulus. Pada jam-jam sibuk pelayanan sering melambat menyebabkan antrean memanjang, dan ruang pelayanan terlihat tidak memadai untuk jumlah anggota yang datang bersamaan. Beberapa anggota juga menyinggung soal layanan yang masih itu-itu saja. Mereka belum banyak perubahan atau inovasi yang mempermudah proses pinjaman ataupun pelaporan.
- 3) Jika ditarik lebih jauh kepuasan anggota ternyata tidak hanya bergantung pada kecepatan pelayanan. Ada unsur kedekatan emosional yang cukup kuat antara anggota dan pengelola koperasi hal yang memang wajar dalam konteks lembaga berbasis komunitas desa. Relasi sosial ini menciptakan kenyamanan tetapi juga dapat menjadi dua sisi mata uang yaitu: 1). di satu sisi menguatkan loyalitas, namun 2). di sisi lain bisa menutupi kelemahan sistem yang belum tertata rapi.

Keterlambatan pelayanan pada masa ramai menunjukkan bahwa koperasi masih

bergantung pada kemampuan individu petugas belum pada sistem kerja yang stabil. Sementara itu tuntutan anggota mulai bergerak ke arah layanan yang lebih cepat dan efisien terutama karena mereka mulai membandingkan koperasi dengan layanan bank maupun fintech.

SARAN

Agar pelayanan semakin baik dan anggota tetap betah beberapa langkah berikut layak dipertimbangkan:

- 1) Penguatan kemampuan SDM.

Pelatihan tentang komunikasi yang lebih empatik, ketelitian administrasi, serta cara menghadapi lonjakan kunjungan sangat penting. Pelayanan koperasi sifatnya personal karena itu kemampuan interpersonal petugas menjadi kunci.

- 2) Peningkatan transparansi.

Kebijakan seperti: a). bunga, b). prosedur pinjaman, dan c). alur pengelolaan dana perlu dijelaskan secara lebih terbuka dan seragam pada semua anggota. Transparansi yang konsisten akan menambah kepercayaan dan mengurangi salah paham.

- 3) Akselerasi digitalisasi layanan.

Langkah awalnya mulai dari: a). aplikasi keanggotaan, b). notifikasi transaksi otomatis, dan c). pencatatan digital sederhana semuanya akan mempersingkat waktu pelayanan. Teknologi tidak harus rumit asalkan memudahkan, anggota akan cepat menyesuaikan.

- 4) Penguatan nilai gotong royong.

Meskipun layanan digital penting koperasi tetap perlu menjaga identitasnya sebagai lembaga berbasis kebersamaan. Ruang diskusi anggota, pertemuan rutin, dan keterlibatan dalam pengawasan bisa terus dipertahankan.

REFERENCES

- Farida, F., & Rofiq, I. (2025). Peran Teknologi dalam Layanan Komunikasi Koperasi di Era Digital. *J-Coop : Journal of Co-Operative*, 1(1), 1–14.
<https://doi.org/10.32670/jc.v1i1.1>
- Hazizah, N., & Ramadhani, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Mebidang. *Jurnal Ekonomi*, 30(1), 177-197.
- Ibrahim, A., No, V., Hal, T., Subang, A., Toristiani, R. P., & Sopiawadi, M. (2025). *Garba Pembangunan Masyarakat PERFORMANCE : CASE STUDY AT THE YAMAHA ARISTA SUBANG OFFICIAL*. 3(1), 1–14.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (p. 49).
- Novitasari, M., Amah, N., Ayera, A., Aziz, A., & Gunardi, A. (2024). Service Quality and Customer Loyalty: the Role of Satisfaction and Trust in Indonesian Sharia Bank. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 17(1), 87–98.
<https://doi.org/10.23969/jrbm.v17i1.12659>
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan konsumen*. MA M Hamdi HS, S. IP. & Layout (Eds.), Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit.
- Sanurdi, D. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami & Kepuasan Konsumen*.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Turi, L. O., & Muharram, A. I. (2023). *Tingkat Kepercayaan Anggota Koperasi*. 2, 3787–3797.
- Wurjaningrum, F., & Lenga, K. W. (2025). Assessment of Service Quality at the Credit Cooperative: A SERVQUAL and Importance-Performance Analysis Approach. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (JUMPA)*, 12(1), 47–58.
<https://doi.org/10.55963/jumpa.v12i1.735>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.
- Yudhatama, R., Rismayadi, B., & Sumarni, N. (2023). The Impact of Service Quality on Cooperative Customer Satisfaction (Case Study: of Jakarta Cooperatives). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 13(1), 105.
[https://doi.org/10.21927/jesi.2023.13\(1\).105-114](https://doi.org/10.21927/jesi.2023.13(1).105-114)