

PENGELOLAAN TRANSAKSI DAN LAYANAN NASABAH PADA KANTOR KOPERASI SIMPAN PINJAM SEJAHTERA MATARAM

Putri Amalia Wardi¹⁾, Baiq Dinna Widiyasti²⁾, Stevany Hanalya Dethan³⁾, Nurhapiza⁴⁾, Dita Mariana⁵⁾

1), 2), 3), 4), 5) Universitas Bumigora Mataram, Indonesia

E-Mail:

putri.amalia@universitasbumigora.ac.id¹⁾,
baiqdinna@universitasbumigora.ac.id²⁾, eva@universitasbumigora.ac.id³⁾,
2103010009@universitasbumigora.ac.id⁴⁾,
2103010014@universitasbumigora.ac.id⁵⁾

Submitted:
27-09-2024
Accepted:
29-10-2024
Published:
30-10-2024

ABSTRAK

Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera (KSPS) di Mataram, Nusa Tenggara Barat, berperan penting dalam mendukung perekonomian masyarakat melalui layanan keuangan yang aman, transparan, dan akuntabel. Artikel ini membahas tentang pengelolaan transaksi dan pelayanan pelanggan pada KSPS dengan metode ADDIE yang meliputi Analisis, Perancangan, Pengembangan, Implementasi dan Evaluasi. Pengabdian dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan studi dokumen terkait pengelolaan keuangan dan tata cara transaksi. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa meskipun proses transaksi dilakukan secara manual untuk menjaga transparansi, KSPS berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya dengan bantuan mahasiswa dalam mengatasi kekurangan tenaga kerja. Kajian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi koperasi lain dalam meningkatkan praktik pengelolaan dan pelayanannya.

Kata Kunci: Koperasi Simpan Pinjam; Manajemen Transaksi; Pelayanan Nasabah; Metode ADDIE; Magang Mahasiswa.

ABSTRACT

Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera (KSPS) in Mataram, West Nusa Tenggara, plays an important role in supporting the community's economy through safe, transparent, and accountable financial services. This article discusses transaction management and customer service at KSPS using the ADDIE method which includes Analysis, Design, Development, Implementation and Evaluation. Community service is carried out through field observations, in-depth interviews, and document studies related to financial management and transaction procedures. The results of the community service show that although the transaction process is carried out manually to maintain transparency, KSPS has succeeded in providing satisfactory service to its customers with the help of students in overcoming the shortage of workers. This study is expected to provide valuable insights for other cooperatives in improving their management and service practices.

Keywords Savings and Loan Cooperative; Transaction Management; Customer Service; ADDIE Method; Student Internship.

Corresponding Author:
Putri Amalia Wardi

PENDAHULUAN

Koperasi simpan pinjam memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pembangunan perekonomian masyarakat. Saat ini perkembangan ekonomi masyarakat semakin meningkat. Sebagian besar karena banyaknya jumlah bank di Indonesia. Namun tidak semua masyarakat terbantu dalam meningkatkan kesejahteraan ekonominya. Dalam kemajuan ekonomi, standar ekonomi yang digunakan tidak sama, sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan jasa pinjaman dana yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, adanya koperasi simpan pinjam sangat berpengaruh bagi perekonomian Indonesia dalam memenuhi kebutuhan perekonomian. Di Indonesia, koperasi simpan pinjam telah menjadi bagian integral dari masyarakat, membantu dalam membangun ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan (Zainal, 2022).

Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera (KSPS) yang beroperasi di kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, merupakan salah satu contoh lembaga keuangan yang memberikan layanan transaksi yang aman, transparan, dan akuntabel kepada anggotanya. Koperasi ini berdiri tidak terlepas dari sejarah likuidasi beberapa bank di Indonesia, termasuk di wilayah Nusa Tenggara Barat. Seperti halnya para pengurus Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera yang sebagian besar merupakan mantan karyawan bank yang dilikuidasi, Bank Aken. Pada tanggal 15 Februari 2003, pengesahan dan pengangkatan pengurus koperasi dilaksanakan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Mataram. Sertifikat badan hukum koperasi dikeluarkan pada tanggal 10 April 2003 dengan Nomor Badan Hukum: 518/017/BH/DISKOP & PKM/2003. Koperasi ini mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 2003 dan berkantor di Jalan Pejanggik No. 94 Long Timur, Mataram. Seiring berjalannya waktu, KSPS telah memperluas jangkauannya untuk melayani berbagai kalangan, mulai dari masyarakat kecil hingga individu yang membutuhkan layanan pinjaman pribadi. Salah satu layanan keuangan dari KSPS adalah simpan pinjam.

Pada pengabdian kepada Masyarakat ini, kami mengarahkan dan membimbing mahasiswa dalam mengikuti program pada koperasi simpan pinjam Sejahtera Mataram. Koperasi sebagai salah satu badan usaha yang berada di tengah-tengah masyarakat terdapat persaingan dalam memperoleh pengguna jasa dan mempertahankan loyalitas pengguna jasa, sehingga membutuhkan pelayanan yang menjadi kunci keberhasilan. Oleh karena itu, KSPS berusaha memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional untuk memenuhi kebutuhan dan harapan anggotanya. Pelayanan yang baik tidak hanya mempererat hubungan antara koperasi dengan anggotanya tetapi juga meningkatkan loyalitas nasabah (Zendrato, 2022). Untuk mendukung operasional yang efisien dan efektif, KSPS membutuhkan tambahan sumber daya manusia, terutama di bagian frontliner dan backoffice. Frontliner merupakan garda terdepan dalam pelayanan nasabah, sedangkan backoffice bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi dan pelaporan transaksi. Oleh karena itu, KSPS membuka kesempatan bagi universitas untuk mengirimkan mahasiswanya untuk magang di koperasi ini.

Proses transaksi simpan pinjam di KSPS dilakukan secara manual. Mulai dari input data sampai proses transaksi selesai. Proses transaksi secara manual dilakukan dengan cara tulis tangan dan penghitungan manual. Hal ini dilakukan di KSPS karena dirasa lebih mudah serta untuk menjaga transparansi dan mencegah terjadinya kesalahan bahkan kecurangan. Karyawan koperasi juga sudah menerapkan sistem meja bersih, sehingga jika ada transaksi langsung dilakukan pada saat itu (Bety, Afnan, 2017). Penggunaan kwitansi sebagai bukti fisik dari setiap transaksi dalam pengelolaan keuangan koperasi. Dengan demikian, setiap anggota dan nasabah merasa aman dan yakin bahwa dana mereka dikelola dengan baik dan dapat dipertanggung jawabkan. Layanan nasabah yang baik juga menjadi prioritas utama bagi KSPS.

Kekurangan tenaga kerja merupakan salah satu tantangan yang dihadapi KSPS, yang seringkali mempengaruhi kelancaran operasional KSPS. Untuk mengatasi hal ini, KSPS melibatkan mahasiswa yang membantu dalam berbagai tugas operasional dan administrasi. Kehadiran mahasiswa magang tidak hanya membantu mengatasi kekurangan tenaga kerja tetapi

juga memberikan pengalaman praktis yang berharga bagi para mahasiswa. Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) tidak hanya bermanfaat bagi organisasi, tetapi juga bagi para mahasiswanya. Melalui program ini, mahasiswa dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang telah dipelajari di universitas. Program ini juga berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan dunia akademis dan dunia industri, sehingga memungkinkan terjadinya pertukaran pengetahuan dan keterampilan yang efektif. Pada akhirnya, hal ini menciptakan solusi yang saling menguntungkan. organisasi mendapatkan karyawan yang berkualitas dan mahasiswa mendapatkan pengalaman dan kesempatan kerja yang berharga (Lazuardi, 2020).

Melalui latar belakang ini, artikel ini akan mengeksplorasi lebih dalam bagaimana Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Mataram mengelola transaksi keuangan dan memberikan layanan nasabah yang optimal. Studi ini diharapkan memberikan wawasan berharga bagi koperasi lain yang ingin meningkatkan praktik pengelolaan mereka, serta bagi peneliti dan praktik dibidang keuangan dan koperasi.

METODE

Pengabdian yang dilakukan didasarkan pada metode ADDIE, yang meliputi Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation. ADDIE adalah model instruksi desain umum dengan framework yang membantu perancangan media. Model ini bersifat dinamis dan fleksibel dalam desain konten yang efektif. Keunggulan ADDIE adalah memberikan roadmap yang jelas untuk semua konten dalam proses desain, sehingga setiap langkah dapat dilakukan dengan lebih terstruktur dan terarah. Tahap Analisis melibatkan identifikasi kebutuhan dan tujuan, sementara Desain merancang solusi yang tepat. Implementasi adalah tahap penerapan solusi yang telah dikembangkan, dan Evaluasi melibatkan penilaian terhadap efektivitas dan efisiensi dari solusi yang diterapkan, untuk memastikan bahwa tujuan pengabdian tercapai dengan baik (Arif, 2018).

Kegiatan ini dilaksanakan mulai tanggal 13 Maret 2024 sampai dengan 16 April 2024 dengan fokus pada pengelolaan transaksi dan pelayanan nasabah KSPS Mataram. Program diawali dengan analisis mendalam mengenai proses transaksi keuangan dan pelayanan nasabah melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan manajer koperasi, staf, serta nasabah. Pendekatan pengumpulan data dirancang dengan menyertakan studi dokumen mengenai manajemen keuangan dan prosedur transaksi di KSPS Mataram. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara mendalam untuk mengembangkan pemahaman yang komprehensif tentang operasional koperasi. Hasil analisis ini kemudian diimplementasikan dengan menyampaikan temuan sementara kepada pengelola kerja sama untuk mendapatkan umpan balik dan validasi guna memastikan akurasi dan relevansi rekomendasi yang diajukan. Efektivitas dan efisiensi dari rekomendasi yang diajukan dinilai dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kegiatan operasional KSPS Mataram. Dengan menggunakan pendekatan ADDIE secara komprehensif, pengabdian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai pengelolaan transaksi keuangan dan pelayanan nasabah di KSPS Mataram, serta rekomendasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasional koperasi (Dinna,Zahra dkk 2022).

Berikut gambar diagram Proses perencanaan dan strategi atau metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini :



Gambar 1. Proses Perencanaan Dan Strategi Atau Metode Pengabdian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Magang/Kuliah Kerja Nyata (KKN) dilaksanakan selama satu bulan dan terdapat berbagai tahanan penting yang dilakukan mahasiswa, mulai dari analisa kebutuhan sumber daya manusia, *design*, *development*, implementasi dan evaluasi.

1) Analisa (Kebutuhan Sumber Daya Manusia)

Analisis dalam pengabdian ini melibatkan pihak koperasi yang menginformasikan kebutuhan sumber daya manusia kepada universitas. Pihak Koperasi membutuhkan sumber daya manusia yang pada dasarnya memahami manajemen keuangan. Mahasiswa harus memahami laporan keuangan untuk menginterpretasikan dan menganalisis informasi keuangan yang terkait dengan koperasi. Selain itu, mahasiswa harus mampu mengoperasikan komputer, termasuk aplikasi spreadsheet untuk mengelola data keuangan dan aplikasi penjualan untuk mendukung proses penjualan produk. Kemampuan dasar dalam penggunaan perangkat lunak umum seperti pengolah kata dan email juga diperlukan. Selanjutnya, mahasiswa juga harus mampu melakukan penjualan atau distribusi produk koperasi kepada nasabah. Hal ini mencakup kemampuan untuk menjual produk atau layanan kepada pelanggan potensial serta mengelola distribusi produk secara efisien. Terakhir, aspek penampilan juga penting, meskipun subjektif, karena mencerminkan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, bersikap profesional, dan menampilkan diri secara rapi dan sesuai dengan lingkungan kerja.

2) Design (Seleksi Mahasiswa)

Dari analisis sebelumnya, kemudian dilakukan proses perancangan atau design dengan memilih mahasiswa yang cocok dan tepat untuk melaksanakan jobdesk tersebut. Yang dimana hal tersebut penting untuk memastikan bahwa mahasiswa yang terpilih memiliki keterampilan dan kualifikasi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara

efektif. Dengan memilih mahasiswa secara selektif dan cocok untuk melakukan pekerjaan tersebut, diharapkan hal ini dapat meningkatkan keberhasilan dan memastikan bahwa jobdesk diselesaikan secara efisien dan efektif. Selain itu, memilih mahasiswa yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan dalam pekerjaan mereka. Ketika mahasiswa merasa kompeten dan mampu dalam peran mereka, mereka akan cenderung melakukan yang terbaik dan menghasilkan hasil yang berkualitas tinggi.

3) Development (Pembimbingan Dan Pendampingan Mahasiswa)

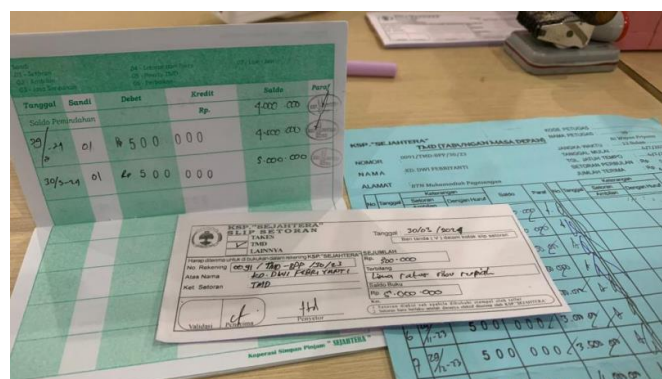
Proses development merupakan tahapan penting dalam kegiatan (KKN) yang dilakukan oleh mahasiswa. Salah satu bentuk dari proses development ini adalah pembimbingan yang dilakukan oleh mahasiswa yang akan melakukan jobdesk sesuai dengan arahan yang disampaikan oleh pihak koperasi dan dosen pembimbing. Melalui proses ini, mahasiswa akan mendapatkan arahan dan bimbingan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Selain itu, pada tahap development juga dilakukan teaching dan pendampingan dari dosen pembimbing KKN bersama pihak koperasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada mahasiswa mengenai jobdesk yang akan mereka laksanakan. Dengan adanya proses pembimbingan dan pendampingan di tahap development ini, diharapkan mahasiswa dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat atau pihak koperasi. Selain itu, proses ini juga dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk belajar dan berkembang dalam lingkungan kerja nyata.

4) Implementasi Pengetahuan Dan Ketrampilan

Tahapan implementasi di Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Mataram dimulai dengan mengadakan sesi orientasi dan pelatihan untuk memperkenalkan lingkungan kerja serta prosedur operasional kepada magang. Setelah itu, dilakukan pengumpulan dan pencatatan data dengan mencatat setoran nasabah serta mengisi kartu pembayaran bunga nasabah guna memonitor transaksi harian dengan teliti. Pemantauan dan verifikasi dilakukan untuk menjamin akurasi data melalui penghitungan manual slip setoran dan penarikan, menghindari kesalahan dalam pencatatan. Uang yang diterima disortir dan divalidasi dengan memisahkan uang yang sah serta mengidentifikasi potensi uang palsu secara cermat. Semua kegiatan ini dilaksanakan dengan mematuhi standar etika kerja yang tinggi, menjaga kepercayaan nasabah dalam setiap transaksi dan kegiatan sehari-hari.

1. Mencatat Setoran Nasabah

Pada perusahaan koperasi jasa simpan pinjam, pendapatan tunai berasal dari setoran tunai dan pendapatan piutang. Setelah menerima kas dari setoran tunai, kasir menerima penarikan atau setoran tunai dari nasabah sebagai simpanan. Dalam sistem Setoran Tunai untuk Tabungan ini, nasabah yang ingin menyetor Uang harus mengisi Slip Setoran terlebih dahulu beserta Buku Tabungan yang bersangkutan.

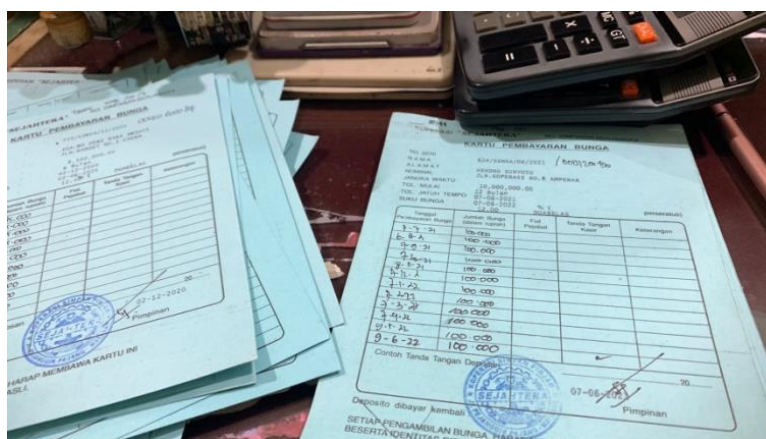


Gambar 2. Setoran Tabungan Nasabah

Setelah nasabah menyerahkan Slip Setoran dan Buku Tabungan, kasir akan memeriksa dan mengonfirmasi jumlah uang yang disetor. Selanjutnya, kasir akan mengupdate jumlah saldo dalam Buku Tabungan dan sistem komputer. Nasabah akan menerima bukti setoran sebagai konfirmasi bahwa setoran telah berhasil dilakukan. Selain itu, nasabah juga dapat memeriksa saldo terkini melalui buku tabungan.

2. Mengisi Kartu Pembayaran Bunga Nasabah

Kartu bunga nasabah merupakan alat penting dalam pengelolaan keuangan untuk tabungan dan serikat kredit. Alat ini memungkinkan administrator untuk mencatat dan melacak pembayaran bunga yang diterima nasabah atas tabungan dan investasi mereka khususnya pada perusahaan Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Mataram. Kartu ini memungkinkan KSPS mencatat secara akurat jumlah bunga pada setiap rekening nasabah, termasuk tanggal pembayaran dan jumlah bunga yang dibayarkan. Hal ini memberikan transparansi kepada nasabah tentang pendapatan bunga mereka. Dengan memastikan bahwa setiap pembayaran bunga dicatat secara akurat dan juga benar, lembaga keuangan dapat memastikan keakuratan pelaporan keuangan dan meminimalkan risiko kesalahan dan penipuan.



Gambar 3. Kartu Pembayaran Bunga Nasabah

Kartu ini juga memudahkan untuk melayani nasabahnya dengan lebih baik dengan memberikan informasi yang jelas dan detail mengenai pembayaran bunga yang diterima. Oleh karena itu, kartu bunga nasabah berperan penting dalam mempererat hubungan lembaga keuangan dengan nasabah serta meningkatkan kepercayaan nasabah pada KSPS dalam mengelola dananya. Selain itu, kartu bunga nasabah juga dapat membantu lembaga keuangan meningkatkan efisiensi operasional. Proses pencatatan yang lebih terstruktur dan sistematis mengurangi waktu dan upaya yang diperlukan untuk melacak dan memverifikasi pembayaran bunga. Adapun proses pencatatan kartu pembayaran bunga nasabah yaitu, pertama menyiapkan kartu pembayaran bunga yang berisi kolom-kolom untuk mencatat detail pembayaran bunga, seperti nama nasabah, nomor rekening, tanggal pembayaran, jumlah bunga, dan sisa saldo. Setelahnya mencatat detail pembayaran bunga termasuk tanggal pembayaran, jumlah bunga yang dibayarkan, dan sisa saldo setelah pembayaran dilakukan. Kemudian setelah selesai, konfirmasi pada karyawan yang bertanggung jawab apakah sudah benar yang dicatat, jika sudah benar maka karyawan yang bertanggung jawab akan memasukkan datanya kedalam system computer dan setelahnya membuat bukti kwitansi dan memberikan bukti kwitansi kepada nasabah sebagai bukti pembayaran yang telah dilakukan.

3. Perhitungan Manual Slip Setoran Dan Penarikan

Tabungan Sejahtera (TAKES) merupakan salah satu produk yang ditawarkan Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Mataram kepada nasabahnya. Produk ini bertujuan

untuk membantu nasabah mencapai kesejahteraan finansial dengan menabung secara rutin dan sistematis. Proses ini tidak hanya untuk pembiayaan, tetapi juga berfungsi sebagai alat perencanaan keuangan jangka panjang untuk nasabah KSPS, Langkah pertama dalam menggunakan TAKES adalah membuka rekening tabungan khusus TAKES di KSPS. Nasabah melakukan deposit pertama sesuai ketentuan yang berlaku. Setelah rekening dibuka, nasabah melakukan setoran rutin dengan jumlah yang telah ditentukan, biasanya bulanan atau triwulanan.



Gambar 4. Slip Setoran Dan Slip Pengambilan

Perhitungan manual memungkinkan KSPS menjamin keakuratan pencatatan transaksi. Meskipun sebagian besar koperasi menggunakan sistem komputerisasi dalam pencatatannya, perhitungan manual tetap diperlukan sebagai langkah verifikasi tambahan untuk memastikan setiap transaksi dicatat dengan benar. Perhitungan manual juga membantu menghindari kesalahan dan penipuan. Dan juga dapat dengan mudah mengecek berapa jumlah deposit atau penarikan yang harus dilakukan nasabah dengan menghitung secara langsung. Perhitungan manual meminimalkan risiko kesalahan dan kekeliruan dalam pencatatan transaksi serta melindungi dana nasabah dari potensi kerugian yang tidak diinginkan. Selain itu, perhitungan manual juga merupakan bagian dari praktik pengendalian internal KSPS yang ketat. Dengan melakukan perhitungan secara rutin, KSPS dapat memastikan bahwa seluruh transaksi dicatat secara akurat dan transparan serta tetap terjaga standar etika dan integritas yang tinggi dalam pengelolaan dana nasabah. Oleh karena itu, penghitungan manual slip setoran dan slip pengambilan TAKES bukan hanya sekedar tugas administratif, namun juga merupakan langkah penting untuk menjaga keutuhan dan keandalan operasional KSPS.

4. Sortir Uang

KSPS melakukan sortir uang untuk memilah uang yang bagus dan uang yang cacat yang sudah tidak layak lagi, dan uang yang cacat tersebut nantinya akan ditukarkan menjadi uang baru di Bank Indonesia. Proses ini tidak hanya menjamin keakuratan dan keamanan pengelolaan dana nasabah, namun juga membantu menjaga kualitas uang tunai yang beredar di masyarakat. Penyortiran mata uang secara teratur memungkinkan KSPS mengidentifikasi mata uang palsu atau cacat yang diterima dari nasabah. Mata uang palsu yang ilegal dapat merugikan koperasi dan nasabah. Oleh karena itu, penyortiran uang merupakan langkah penting untuk mencegah risiko kerugian yang mungkin timbul akibat penerimaan uang palsu.



Gambar 5. Sortir Uang

Penyortiran uang ini juga merupakan bagian dari upaya KSPS menjaga kesehatan operasional dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Dengan menerapkan proses klasifikasi uang yang menyeluruh dan terperinci, KSPS memastikan bahwa semua transaksi yang dilakukan nasabahnya tercatat secara akurat dan transparan serta memenuhi standar etika dan integritas industri jasa keuangan yang tinggi. Adapun cara mensortir uang di KSPS yaitu, pertama memisahkan uang berdasarkan nominalnya misalkan pecahan Rp 1.000, Rp 2.000 Rp 10.000 dan seterusnya. Lalu menyusun uang dengan jumlah yang sama dan pisahkan uang bagus dan uang yang jelek yang sudah tidak layak pakai seperti robek, bolong dan lainnya. Selain itu juga memastikan keaslian setiap uang yang disortir. Setelahnya hitung jumlah setiap uang yang disusun dan memberikan tanda nominal jumlah uang dengan potongan kertas kecil di atasnya.

5. Pelayanan Nasabah

Pelayanan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Mataram fokus pada dua aspek utama. Pertama, peningkatan layanan dilakukan dengan mengidentifikasi dan menerapkan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan nasabah, termasuk memperbaiki prosedur operasional dan menyediakan pelatihan tambahan bagi staf. Kedua, penanganan keluhan nasabah dilakukan dengan cepat dan efisien, memastikan setiap keluhan ditanggapi segera dan diselesaikan dengan baik untuk mempertahankan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi dan membangun kepercayaan mereka terhadap koperasi.



Gambar 6. Pelayanan Nasabah

5) Evaluasi (Penilaian Berkelanjutan Bagi Mahasiswa Yang Terlibat)

Dikoperasi Simpan Pinjam Sejahtera Mataram, proses evaluasi dimulai dengan memantau dan mencatat semua kegiatan setiap hari. Mahasiswa mendapatkan umpan balik rutin dari pembimbing dan karyawan untuk perbaikan dan penyesuaian strategi jika diperlukan. Adapun data kinerja dianalisis untuk menemukan area yang perlu ditingkatkan dan memastikan tujuan tercapai. Sedangkan laporan berkala disusun untuk mencatat semua kegiatan, hasil, dan rekomendasi perbaikan. Terakhir proses evaluasi yang diakhiri dengan review akhir bersama pembimbing dan manajemen koperasi untuk mengevaluasi keseluruhan program dan menentukan langkah selanjutnya.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan ini di Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera (KSPS) Mataram memberikan pemahaman secara menyeluruh mengenai proses pengelolaan transaksi dan pelayanan nasabah. KSPS menerapkan pengelolaan transaksi secara manual, yang meliputi pencatatan setoran dan penghitungan slip setoran secara manual. Meskipun cara ini dianggap lebih mudah dan menjaga transparansi, namun tantangan terkait efisiensi dan risiko kesalahan tetap ada. Layanan nasabah di KSPS berfokus pada peningkatan kualitas interaksi dan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Keluhan nasabah juga ditangani dengan cepat dan efisien, sehingga dapat menjaga loyalitas nasabah. Evaluasi program magang ini juga memberikan pengalaman yang berharga bagi mahasiswa dalam memahami praktik manajemen koperasi dan pentingnya kualitas layanan nasabah. Diharapkan wawasan yang diperoleh dapat diterapkan di koperasi lain untuk meningkatkan praktik manajemen dan memberikan kontribusi positif bagi perekonomian lokal dan nasional.

REFERENSI

- Alan Andhika. (2021). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Ekuitas Merek, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Arif, M. (2018). Perancangan Multimedia Interaktif Pengenalan DKV Ma Chung Sebagai Upaya Meningkatkan Brand Equity. *Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, 4(2). <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/andharupa>
- Bambang, Sugeng. 2017. Manajemen Keuangan Fundamental. Yogyakarta: Deepublish
- Brigham, Eugene F; Houston, Joel F. 2019. Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Edisi 14 Buku 2. Jakarta: Salemba Empat
- Bety, Afnan, I. (2017). Sistem Informasi Akuntansi Simpan Pinjam Pada Koperasi. *Jurnal Ilmiah*, 2(2). <https://journal.amikomsolo.ac.id/index.php/ekacida/article/view/70/73#>
- Dinna, Z. D. (2022). Web Seminar From Zero to Hero Marketing Sosial Media. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30812/adma.v3i1.2076>
- Lazuardi. (2020). Laporan Kegiatan Praktik Kerja Mahasiswa Di Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Simpul Berkah Sinergi. <http://repository.ibs.ac.id/2303/1/ANDRA LAZUARDI.pdf>
- Subagja, I. K., dan Susanto, P. H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank central asia tbk kantor cabang pondok gede plaza. *Jurnal manajemen bisnis krisnadwipayana*, 7(1), 69–84.

- Zainal. (2022). Peran Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (ksps) Nuri Jawa Timur terhadap Kesejahteraan Masyarakat. *Journal of Economic and Islamic Research*, 1(1). <https://www.journal.staisyaichona.ac.id/index.php/jeir/article/view/28>
- Zendrato. (2022). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Cu.Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (Ksp3) Amandraya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(2). <file:///C:/Users/ACER/Downloads/462-Article Text-1645-1-10-20221223.pdf>