

ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN PEMINJAMAN DI KSP GRAHA MANDIRI DI CABANG KUNINGAN

Ayu Lestari¹, Wulan Sri Ayu², Teten Kusmiati³, Afdilah Auliansyah⁴, Muhammad Permadi⁵

Sekolah Tinggi Agama Islam Kuningan, Indonesia

ayu34678@gmail.com¹,

sriayuwulan34@gmail.com²,

tetenusmiati92@gmail.com³,

afdilahauliansyah@gmail.com⁴,

muhammadpermadina@gmail.com⁵

Keywords

member satisfaction,
lending services, savings
and loan cooperatives, KSP
Graha Mandiri,
SERVQUAL.

Abstract

Member satisfaction is an important indicator in assessing the success of a cooperative, especially in terms of lending services. This study aims to assess the level of member satisfaction with lending services at KSP Graha Mandiri Kuningan Branch and identify the factors that influence it. The research method used was a descriptive survey with a quantitative approach. Data were obtained from 60 respondents through a questionnaire based on the SERVQUAL model, which covered five main dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data analysis showed that the overall level of member satisfaction was in the good category, especially in terms of service speed and a family-like approach. However, there are several aspects that need to be improved, including loan product diversification, cost transparency, and digital marketing system optimization. These findings are also reinforced by the demographic profile of respondents, which is dominated by members of productive age with a secondary education level. Based on these results, this study recommends improving service quality through standardizing procedures, strengthening risk management, and developing marketing and product strategies based on member needs. This study contributes to the development of savings and loan cooperative services to increase member satisfaction and loyalty.

Kata Kunci

kepuasan anggota,
pelayanan peminjaman,
koperasi simpan pinjam,
KSP Graha Mandiri,
SERVQUAL.

Abstrak

Kepuasan anggota merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan koperasi, khususnya pada aspek pelayanan peminjaman. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan peminjaman di KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan adalah survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dari 60 responden melalui kuesioner berbasis model SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Analisis data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota secara umum berada pada kategori baik, terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan pendekatan kekeluargaan. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain diversifikasi produk pinjaman, transparansi biaya, dan optimalisasi sistem pemasaran digital. Temuan ini juga diperkuat oleh profil demografis responden yang didominasi anggota usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas layanan melalui standarisasi prosedur, penguatan manajemen risiko, serta pengembangan strategi pemasaran dan produk berbasis kebutuhan anggota. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan layanan koperasi simpan pinjam guna meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas anggota.

Corresponding Author: Ayu Lestari

E-mail: ayu34678@gmail.com



PENDAHULUAN

Koperasi merupakan lembaga keuangan yang berkontribusi besar bagi negara. Koperasi di Indonesia di juluki sebagai soko guru perekonomian artinya koperasi dijadikan sebagai tulang punggung atau penyangga perekonomian Indonesia (Kusumastuti et al., 2022). Tujuan koperasi untuk Indonesia adalah memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur, tujuan koperasi tidak akan terealisasi tanpa peran aktif dari anggota (Batubara, 2021). Maka, untuk menarik minat anggota dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan anggota.

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan mikro yang tumbuh dan berkembang di tengah masyarakat Indonesia sebagai solusi keuangan yang berbasis pada asas kekeluargaan dan gotong royong (Ajija et al., 2018). Salah satu layanan utama dan menjadi fungsi vital dari koperasi jenis ini adalah pelayanan peminjaman kepada anggota, yang memberikan akses modal usaha, biaya pendidikan, konsumsi keluarga, maupun kebutuhan mendesak lainnya. Pelayanan peminjaman tidak hanya menjadi tulang punggung aktivitas koperasi, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan dan eksistensi koperasi dalam memenuhi kebutuhan ekonomi anggotanya (Muttaqim & Dev, 2025).

Di tengah semakin kompleksnya dinamika kebutuhan ekonomi masyarakat, pelayanan peminjaman dituntut untuk tidak hanya sekadar cepat dan mudah, namun juga transparan, adil, dan berorientasi pada kepuasan anggota (Hudaya, 2024). Dalam konteks ini, KSP Graha Mandiri, yang berdiri sejak tahun 1994 di Purwodadi, Jawa Tengah, hadir sebagai salah satu koperasi yang secara konsisten menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan berkualitas kepada anggotanya. Ekspansi usaha ke wilayah-wilayah baru, termasuk Cabang Kuningan yang resmi beroperasi pada 11 Oktober 2024, merupakan langkah strategis koperasi dalam memperluas jangkauan layanan serta memperkuat kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

Namun demikian, perlu disadari bahwa kualitas pelayanan, khususnya dalam hal peminjaman, tidak hanya ditentukan oleh prosedur atau sistem yang diterapkan, melainkan juga oleh persepsi dan kepuasan anggota koperasi itu sendiri (Tohari, 2024). Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, sikap petugas, transparansi biaya, hingga kemudahan dalam pengajuan dan pencairan pinjaman. Dalam konteks Cabang Kuningan yang masih tergolong baru, evaluasi terhadap pelayanan peminjaman menjadi penting untuk dilakukan sebagai bentuk refleksi dan penyempurnaan kualitas layanan ke depan.

Sebagai lembaga berbasis keanggotaan, keberlangsungan dan keberhasilan koperasi sangat ditentukan oleh tingkat partisipasi dan kepuasan anggotanya. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan anggota terhadap pelayanan peminjaman menjadi indikator penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan yang ada, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran dan berorientasi pada kebutuhan riil anggota (Azhim & Fahmi, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan peminjaman di KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan. Metode survei deskriptif memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena yang terjadi berdasarkan persepsi responden terhadap pelayanan yang mereka alami secara langsung.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan yang telah memanfaatkan layanan peminjaman dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria

tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti status keanggotaan dan pengalaman mengakses layanan pinjaman.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5 kepada para responden. Kuesioner dirancang untuk mengukur lima dimensi utama kepuasan pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu: reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Selain itu, dilakukan juga wawancara singkat dengan beberapa anggota koperasi untuk mendapatkan masukan kualitatif sebagai pelengkap data.

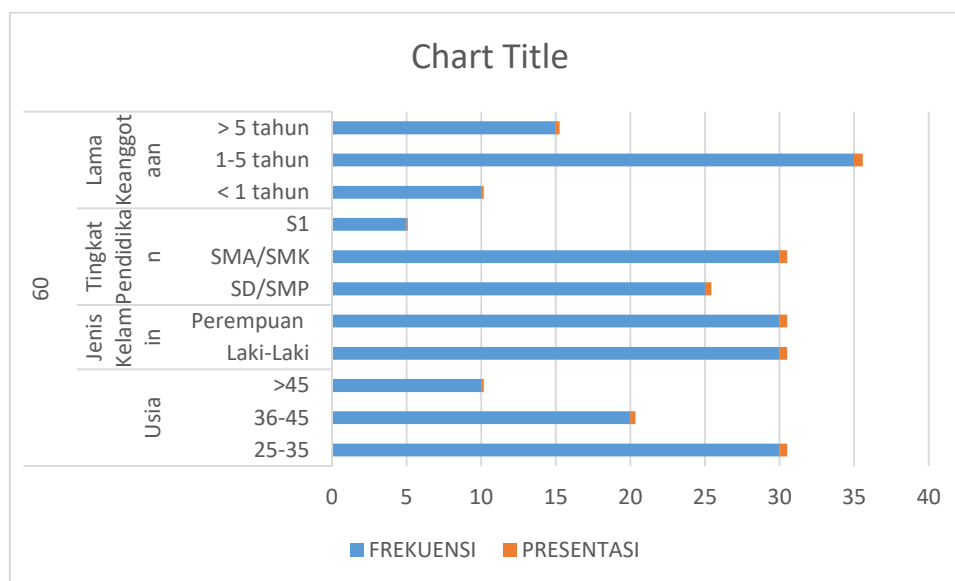
HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Responden: Analisis Demografis dan Implikasinya

Sebanyak 60 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Profil responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lama keanggotaan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1: Profil Responden

RESPONDEN	VARIABEL	KATEGORI	FREKUENSI	PRESENTASI
60	Usia	25-35	30	50%
		36-45	20	33%
		>45	10	17%
	Jenis Kelamin	Laki-Laki	30	50%
		Perempuan	30	50%
	Tingkat Pendidikan	SD/SMP	25	42%
		SMA/SMK	30	50%
		S1	5	8%
	Lama Keanggotaan	< 1 tahun	10	17%
		1-5 tahun	35	58%
> 5 tahun		15	25%	



Grafik 1: Data Responden

Analisis Demografis dan Implikasinya:

Data demografis responden memberikan gambaran penting mengenai karakteristik anggota KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan. Dominasi responden usia 25-35 tahun (50%) menunjukkan potensi pasar yang besar pada segmen usia produktif. Kelompok usia ini cenderung lebih aktif secara ekonomi dan memiliki kebutuhan pembiayaan yang tinggi. Oleh karena itu, strategi pemasaran yang fokus pada segmen usia ini, dengan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, perlu diprioritaskan.

Kelompok usia 36-45 tahun (33%) juga signifikan, mewakili anggota yang lebih mapan secara finansial. KSP perlu mempertahankan loyalitas anggota kelompok ini dengan menyediakan layanan yang andal dan menguntungkan, seperti suku bunga yang kompetitif dan kemudahan akses. Sementara itu, proporsi yang lebih kecil pada usia di atas 45 tahun (17%) perlu dipertimbangkan lebih lanjut. Mereka mungkin memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda. KSP bisa mempertimbangkan produk dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi finansial anggota usia lanjut, misalnya, dengan pilihan angsuran yang lebih fleksibel.

Proporsi seimbang antara laki-laki dan perempuan (50% masing-masing) menunjukkan inklusivitas anggota KSP. Hal ini penting untuk dijaga dengan memastikan layanan yang ditawarkan ramah dan mudah diakses oleh semua jenis kelamin.

Tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa 42% memiliki pendidikan SD/SMP, 50% SMA/SMK, dan hanya 8% yang berpendidikan S1. Proporsi yang cukup besar pada tingkat pendidikan SD/SMP menunjukkan perluasan akses peminjaman ke kelompok ini. KSP perlu memastikan bahwa layanannya mudah diakses dan dipahami oleh semua tingkat pendidikan. Sebaliknya, proporsi yang rendah pada anggota berpendidikan S1 (8%) menunjukkan potensi pasar yang belum tergarap. KSP bisa mempertimbangkan pengembangan produk dan layanan yang menarik bagi lulusan perguruan tinggi dengan penawaran yang lebih disesuaikan dengan latar belakang pendidikan mereka.

Terakhir, distribusi lama keanggotaan menunjukkan bahwa 17% adalah anggota baru (kurang dari 1 tahun), 58% telah menjadi anggota selama 1-5 tahun, dan 25% lebih dari 5 tahun. Proporsi anggota dengan masa keanggotaan 1-5 tahun (58%) menunjukkan loyalitas yang baik, namun perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan anggota ini dan menarik anggota baru. Program loyalitas, peningkatan kualitas layanan, dan komunikasi yang efektif akan membantu mempertahankan loyalitas anggota dan meningkatkan kepuasan mereka. Anggota dengan masa keanggotaan lebih dari 5 tahun (25%) perlu mendapatkan apresiasi khusus sebagai bentuk pengakuan atas kesetiaan mereka kepada KSP.

Dengan demikian, analisis demografis ini memberikan informasi yang berharga bagi KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam mengelola dan mengembangkan bisnisnya.

Temuan Lapangan dan Hasil Wawancara: Analisis Kualitatif yang Mendalam

Wawancara mendalam dengan pengelola KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan memberikan wawasan kualitatif yang berharga, melengkapi data kuantitatif yang masih belum tersedia. Berikut analisis yang lebih rinci:

1. Keunggulan Kompetitif

Salah satu keunggulan utama pelayanan KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan terletak pada kecepatan proses peminjaman, dengan rata-rata waktu penyelesaian 1,5 jam apabila seluruh persyaratan lengkap. Meskipun demikian, kecepatan layanan tersebut harus diimbangi dengan transparansi total biaya, di mana seluruh komponen biaya seperti administrasi, provisi, dan asuransi wajib dijelaskan secara rinci sejak awal proses agar tidak menimbulkan keraguan di kalangan anggota. Selain itu, standarisasi prosedur pelayanan perlu diterapkan untuk memastikan bahwa efisiensi waktu tidak mengorbankan akurasi maupun kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Di sisi lain, pendekatan kekeluargaan yang diterapkan dalam membantu anggota yang mengalami kesulitan pembayaran angsuran patut diapresiasi karena mencerminkan nilai solidaritas koperasi (Sitohang et al., 2025). Namun, agar lebih efektif dan berkelanjutan, pendekatan tersebut sebaiknya diformalkan menjadi program restrukturisasi kredit yang terstruktur dengan kriteria yang jelas dan

terdokumentasi. Hal ini penting untuk meminimalkan risiko kerugian sekaligus menjaga keberlangsungan usaha koperasi. Evaluasi berkala terhadap efektivitas program restrukturisasi juga perlu dilakukan guna menilai dampaknya terhadap retensi anggota dan loyalitas jangka panjang.

2. Strategi Pemasaran yang Terbatas

Hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi pemasaran KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan masih kurang spesifik dan belum tertarget secara optimal. Hal ini mengindikasikan perlunya riset pasar yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi segmen anggota potensial berdasarkan karakteristik demografis serta kebutuhan pembiayaan yang beragam. Selain itu, pemanfaatan media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp Business perlu ditingkatkan sebagai sarana pemasaran modern yang mampu memperluas jangkauan dan memperkuat interaksi dengan calon anggota. Konten yang ditampilkan harus dirancang secara terencana, konsisten, dan disesuaikan dengan minat serta kebutuhan audiens agar efektif dalam membangun keterlibatan. Lebih jauh, KSP juga perlu membangun kerja sama strategis dengan berbagai mitra lokal, termasuk sekolah, pemerintahan desa atau kelurahan, serta pelaku UMKM, guna memperluas jaringan pemasaran sekaligus memperkuat reputasi lembaga (Rofiq et al., 2023). Pendekatan kolaboratif ini diyakini mampu meningkatkan daya saing koperasi dan menciptakan nilai tambah bagi anggota maupun masyarakat sekitar.

3. Kendala Internal yang Terkendali

Meskipun kondisi internal KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan relatif bersih dan tertib, penguatan sistem pengendalian internal tetap diperlukan untuk menjamin keberlanjutan tata kelola yang baik. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui pelaksanaan audit internal secara berkala, penerapan pemisahan tugas yang jelas untuk meminimalkan risiko moral hazard, serta penyusunan dokumentasi yang rapi dan terstruktur guna meningkatkan akuntabilitas. Selain itu, standarisasi pelaporan keuangan dan operasional menjadi langkah penting dalam memastikan akurasi data, meningkatkan transparansi, serta memudahkan proses evaluasi dan pengambilan keputusan strategis. Implementasi pengendalian internal dan pelaporan yang terstandar ini diharapkan mampu memperkuat kepercayaan anggota sekaligus mendukung kinerja koperasi yang lebih profesional dan berorientasi pada prinsip tata kelola yang baik (*good governance*) (Ikhsan et al., 2024).

4. Batasan Produk dan Layanan

Keterbatasan jenis jaminan yang saat ini hanya berfokus pada BPKB kendaraan membatasi aksesibilitas anggota dalam memperoleh pembiayaan. Oleh karena itu, KSP perlu mempertimbangkan diversifikasi jaminan yang lebih variatif, seperti barang bergerak lainnya, aset tetap berupa tanah atau bangunan yang sesuai dengan regulasi, maupun jaminan berupa tabungan dan deposito di KSP sendiri (Pratama et al., 2025). Setiap bentuk jaminan baru tersebut harus dikaji secara cermat, baik dari sisi risiko maupun aspek legalitas, agar tidak menimbulkan potensi masalah di kemudian hari.

Selain itu, pengembangan produk pembiayaan yang lebih beragam juga menjadi kebutuhan mendesak untuk menjawab berbagai kebutuhan anggota. Produk yang dapat dipertimbangkan mencakup pembiayaan usaha mikro, pembiayaan pendidikan, hingga pembiayaan konsumtif, yang dirancang sesuai dengan karakteristik anggota. Setiap produk baru hendaknya didahului dengan studi kelayakan yang komprehensif, termasuk analisis risiko, proyeksi profitabilitas, dan dampak sosial-ekonomi, sehingga implementasinya mampu memberikan manfaat optimal bagi koperasi maupun anggota secara berkelanjutan (Atlantika et al., 2024).

5. Pengelolaan Risiko

Penerapan sistem *scoring* kredit yang lebih canggih menjadi langkah strategis dalam meminimalkan risiko kredit bermasalah. Sistem ini perlu dirancang dengan mempertimbangkan berbagai faktor penting, seperti riwayat kredit, kemampuan membayar, serta karakteristik usaha bagi anggota yang mengajukan pembiayaan produktif. Selain itu, efektivitas pengendalian risiko juga ditentukan oleh keberadaan sistem monitoring kredit yang komprehensif, yang meliputi penjadwalan kunjungan lapangan secara rutin, pemanfaatan teknologi informasi dalam memantau kinerja debitur, serta penerapan sistem peringatan dini untuk mengidentifikasi kredit berpotensi macet sebelum

mencapai tahap kritis. Di samping itu, KSP wajib secara disiplin membentuk Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) sesuai dengan regulasi yang berlaku, sebagai langkah preventif dalam mengantisipasi potensi kerugian akibat kredit bermasalah. Implementasi terintegrasi dari ketiga aspek tersebut diharapkan dapat memperkuat sistem manajemen risiko koperasi, meningkatkan stabilitas keuangan, serta menjaga kepercayaan anggota terhadap keberlangsungan usaha koperasi.

Implikasi dan Rekomendasi Strategis: Rencana Aksi yang Terukur

Berikut rencana aksi yang lebih terukur dan rinci, dengan penambahan indikator kinerja kunci (KPI) dan timeline yang realistis:

1. Peningkatan Layanan (Timeline: 3-6 bulan)

Upaya peningkatan kualitas pelayanan di KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan dapat dilakukan melalui beberapa langkah strategis yang terukur. Pertama, penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk seluruh proses peminjaman perlu segera diselesaikan dalam jangka waktu tiga bulan, dengan indikator kinerja utama berupa persentase proses peminjaman yang sesuai dengan SOP, ditargetkan mencapai 95%. Kedua, transparansi biaya harus diperkuat melalui penerbitan buku panduan biaya yang disosialisasikan kepada anggota dalam kurun waktu dua bulan, dengan target 90% anggota memahami struktur biaya yang berlaku. Ketiga, pelatihan karyawan perlu dilaksanakan dalam dua bulan dengan fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, dan penguasaan produk, yang diukur melalui nilai rata-rata kepuasan anggota terhadap pelayanan karyawan dengan target 4,5 pada skala Likert 1–5. Keempat, sistem antrian baik secara daring maupun luring harus segera diimplementasikan dalam waktu satu bulan, dengan indikator kinerja berupa penurunan waktu tunggu rata-rata anggota hingga kurang dari 15 menit. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat kepercayaan anggota, serta mendukung pencapaian kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi.

2. Perluasan Produk dan Layanan (Timeline: 6-12 bulan)

Dalam rangka memperluas produk dan layanan, terdapat beberapa langkah strategis yang perlu segera direalisasikan. Pertama, riset pasar harus diselesaikan dalam waktu enam bulan dengan tujuan mengidentifikasi sedikitnya dua segmen pasar potensial baru yang memiliki kebutuhan pembiayaan spesifik. Kedua, untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, diperlukan diversifikasi jaminan melalui pengajuan proposal kepada manajemen pusat dalam kurun waktu tiga bulan, dengan target disetujuinya minimal dua jenis jaminan baru yang sesuai regulasi. Ketiga, pengembangan produk pembiayaan baru harus dilakukan secara terencana dan diluncurkan dalam jangka waktu maksimal dua belas bulan. Indikator keberhasilan langkah ini diukur melalui jumlah pinjaman yang disalurkan menggunakan produk baru, dengan target kontribusi sebesar 10% dari total pinjaman. Implementasi strategi ini diharapkan mampu memperluas jangkauan layanan, meningkatkan daya saing koperasi, serta menjawab kebutuhan riil anggota yang semakin beragam.

3. Peningkatan Manajemen Risiko (Timeline: 3-6 bulan)

Penguatan manajemen risiko menjadi aspek penting dalam menjaga keberlanjutan koperasi, khususnya dalam menghadapi potensi kredit bermasalah. Pertama, implementasi sistem *scoring* kredit baru perlu dilakukan dalam jangka waktu enam bulan untuk meningkatkan akurasi penilaian kelayakan debitur, dengan indikator kinerja berupa penurunan *non-performing loan* (NPL) sebesar 10%. Kedua, sistem monitoring kredit yang lebih efektif harus diterapkan dalam waktu tiga bulan, ditujukan untuk mendeteksi kredit bermasalah secara dini dengan target minimal 80% kasus dapat diidentifikasi sebelum masuk tahap kritis. Ketiga, pembentukan Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan sesuai regulasi yang berlaku, dengan indikator berupa rasio CKPN terhadap total kredit bermasalah yang sesuai ketentuan otoritas. Penerapan langkah-langkah tersebut diharapkan mampu memperkuat ketahanan keuangan koperasi, menekan risiko gagal bayar, serta meningkatkan kepercayaan anggota terhadap sistem pengelolaan risiko yang transparan dan akuntabel (Sunaryono et al., n.d.).

4. Penguatan Marketing (Timeline: Ongoing)

Penguatan strategi pemasaran perlu dilakukan melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi digital dan pembangunan jejaring kemitraan yang lebih luas (Dahmiri et al., 2024). Pertama, strategi *digital marketing* harus dikembangkan dan diimplementasikan dalam jangka waktu tiga bulan, dengan indikator keberhasilan berupa peningkatan jumlah pengikut akun media sosial resmi koperasi serta tingkat *engagement* yang aktif dari anggota maupun calon anggota. Kedua, perlu ditetapkan sedikitnya dua mitra strategis dalam kurun waktu enam bulan, dengan tolok ukur keberhasilan berupa jumlah anggota baru yang direferensikan melalui kemitraan tersebut. Langkah-langkah ini diharapkan mampu memperluas jangkauan pasar, meningkatkan visibilitas koperasi di ruang digital, serta memperkuat basis keanggotaan melalui sinergi dengan pihak eksternal (Dzikrullah & Chasanah, 2024).

5. Monitoring dan Evaluasi (Timeline: Ongoing)

Monitoring dan evaluasi perlu dilaksanakan secara berkesinambungan guna memastikan efektivitas strategi yang telah diterapkan. Salah satu langkah yang penting adalah melakukan pemantauan terhadap indikator kinerja utama (KPI) secara berkala, baik bulanan maupun triwulanan, untuk menilai sejauh mana target-target organisasi tercapai. Selain itu, survei kepuasan anggota perlu dilakukan setiap enam bulan sekali sebagai instrumen evaluasi langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan. Melalui kombinasi pemantauan KPI dan survei kepuasan, koperasi dapat memperoleh gambaran komprehensif mengenai kekuatan maupun kelemahan layanan, sekaligus menjadi dasar dalam perumusan kebijakan perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Dengan rencana aksi yang rinci dan terukur ini, KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan dapat meningkatkan kinerja secara berkelanjutan. Perlu adanya komitmen yang kuat dari manajemen dan karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi berkala sangat penting untuk melakukan penyesuaian dan perbaikan strategi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan peminjaman di KSP Graha Mandiri Cabang Kuningan secara umum berada pada kategori baik, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan dan pendekatan kekeluargaan. Namun demikian, masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti diversifikasi produk pinjaman, transparansi biaya, dan optimalisasi strategi pemasaran digital. Faktor demografis anggota, yang didominasi oleh kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah, memberikan implikasi penting bagi pengembangan strategi pelayanan yang lebih adaptif dan tepat sasaran.

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh melalui standarisasi prosedur, penguatan sistem pengendalian internal, diversifikasi produk, serta penerapan sistem manajemen risiko yang lebih baik. Selain itu, strategi pemasaran digital dan kemitraan dengan pihak eksternal dapat menjadi langkah penting untuk memperluas jangkauan layanan dan memperkuat loyalitas anggota.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memberikan dasar empiris bagi koperasi simpan pinjam, khususnya KSP Graha Mandiri, untuk merumuskan kebijakan strategis dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota. Ke depan, evaluasi berkala, inovasi layanan, dan komitmen pada prinsip transparansi dan akuntabilitas perlu terus diperkuat agar koperasi dapat berperan lebih optimal dalam mendukung kesejahteraan ekonomi anggotanya.

BIBLIOGRAFI

- Ajija, S. R., SE, M. E., Ahmad Hudaifah, S. E., Ec, M., Wasiaturrahma, S. E., Sulistyaningsih, L., A'yun, K. Q., Mukti, H. K., Sri Cahyaning Umi Salama, S. E. I., & Rofiqoh, S. N. I. (2018). *Koperasi BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi*. Inti Media Komunika.
- Atlantika, Y. N., SE, M. M., Sabinus Beni, S. P., Salfarini, E. M., SM, M. M., Gudiatto, C., Kom, S., & Kom, M. (2024). *STUDI KELAYAKAN BISNIS*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Azhim, M. F. F., & Fahmi, M. (2018). Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

- Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya. *UIN Sunan Ampel*.
- Batubara, S. (2021). Peran koperasi syariah dalam meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1–5.
- Dahmiri, D., Khalik, I., & Oktari, A. (2024). Optimalisasi strategi pengembangan industri kecil menengah kreatif dengan model quintuple helix terintegrasi teknologi digital untuk penguatan smart city berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 13(04), 1229–1242.
- Dzikrullah, A. A., & Chasanah, U. (2024). Optimalisasi peran koperasi dalam mendukung UMKM: Meningkatkan akses modal, penguasaan teknologi, dan ekspansi pasar. *Jurnal Investasi Islam*, 5(1), 648–668.
- Hudaya, H. (2024). Cara Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat. *Jurnal Manajemen Fe-Ub*, 12(1), 106–121.
- Ikhsan, S., Hidayat, U., & Fahreza, M. (2024). Pelatihan Peningkatan Kualitas Pengawas Internal Koperasi di Provinsi Kalimantan Barat. *E-Coops-Day*, 5(1), 57–66.
- Kusumastuti, D., MH, S. H., & MP, S. M. S. P. (2022). *Peran koperasi dalam memajukan perekonomian di Indonesia*. Unisri Press.
- Muttaqim, H., & Dev, M. E. (2025). *KOPERASI DAN UMKM: Pilar Penggerak Ekonomi Indonesia*. Sada Kurnia Pustaka.
- Pratama, G., Rokayah, S., Amalia, Y., Hanif, A., Maulana, A., Priyogi, A., Qotrunada, A., Salembudi, A., Anggriana, A. R., & Karlina, A. (2025). *LEMBAGA KEUANGAN UMKM DAN KOPERASI*. PT Arr Rad Pratama.
- Rofiq, A., Suryadi, N., Anggraeni, R., Makhmut, K. D. I., & Aryati, A. S. (2023). *Meningkatkan daya saing UKM: Perspektif strategis*. Universitas Brawijaya Press.
- Sitohang, G. S., Situmorang, F., Marbun, J., & Matondang, K. A. (2025). Peran Prinsip Tanggung Renteng dalam Memperkuat Fondasi Solidaritas Anggota Koperasi di Indonesia. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 3591–3596.
- Sunaryono, S. E., Devi Wahyuningsih, S. E., Tia Apriani, S. E., Fransiska Ekobelawati, S. E., Nurasih, S. E., Nindy Puspitasari, S. E., Yulianto, S. E., Sukma Febrianti, S. E., Feriansyah, S., & Ema Trisnawati, S. (n.d.). *Manajemen Risiko Pembiayaan UMKM Implementasi Pada Lembaga Keuangan Syariah*. Penerbit Adab.
- Tohari, H. N. (2024). *Kepuasan Nasabah: Tinjauan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah*. Penerbit Adab.