

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA PADA KSP  
KOPDIT MEKAR SAI BANDAR LAMPUNG**

**(Laporan Akhir)**

**Oleh :**

**RANGGA DEWA TRIANA  
NPM 1701081001**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

## ABSTRAK

### **IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA PADA KSP KOPDIT MEKAR SAI BANDAR LAMPUNG**

Oleh  
**RANGGA DEWA TRIANA**

Standar operasional prosedur adalah suatu pedoman proses kerja yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Dalam suatu organisasi standar operasional prosedur merupakan modal terpenting bagi organisasi untuk mengendalikan seluruh keputusan dan kegiatannya dalam sebuah koridor yang sistematis dan efektif. Standar operasional prosedur diterapkan bertujuan untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan standar operasional prosedur *customer service* sebagai pendukung kinerja dalam menghadapi persaingan pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif untuk menganalisis penerapan standar operasional prosedur yang dilaksanakan di perusahaan pada bidang pelayanan terhadap anggota.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur di perusahaan digunakan untuk mempermudah proses kerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap anggota dan berfungsi secara efektif sebagai pendukung kinerja. Standar operasional prosedur yang diterapkan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas kinerja.

**Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Kinerja**

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA PADA KSP  
KOPDIT MEKAR SAI BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**Rangga Dewa Triana  
NPM 1701081001**

**Laporan Akhir**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar  
Ahli Madya (A.Md)

Pada

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan  
Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Laporan Akhir : **IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE  
SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA PADA KSP  
KOPDIT MEKAR SAI BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Rangga Dewa Triana**

No. Pokok Mahasiswa : **1701081001**

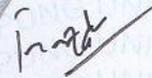
Program Studi : **Diploma III Keuangan dan Perbankan**

Jurusan : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

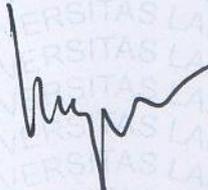


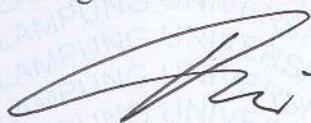
  
**Aida Sari, S.E., M. Si.**  
NIP. 19620127 198703 2 003

  
**Nuzul Inas Nabila, S.E., M.S.M**  
NIP. 19910403 201903 2 027

**Ketua Jurusan Manajemen**

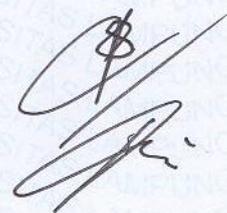
**Ketua Program Studi  
DIII Keuangan dan Perbankan**

  
**Aripin Ahmad, S.E., M.Si.**  
NIP. 19600105 198603 1 005

  
**Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.SC**  
NIP. 19770324 200812 2 001

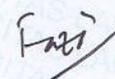
**HALAMAN PENGESAHAN**

**Ketua Penguji : Aida Sari, S.E., M. Si.**



**Penguji Utama : Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.SC**

**Sekretaris Penguji : Nuzul Inas Nabila, S.E., M.S.M**



**Tanggal Lulus Ujian : 10 Juni 2022**



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lampung

**Dr. Nairobi, S.E., M.Si.**  
NIP. 19660621 199003 1 003

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rangga Dewa Triana

NPM : 1701081001

Prodi : DIII Keuangan dan Perbankan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA PADA KSP KOPDIT MEKAR SAI BANDAR LAMPUNG”**. Adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau hasil karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 09 Juni 2022

Yang memberi pernyataan



Rangga Dewa Triana

NPM 1701081001

## **RIWAYAT HIDUP**

Rangga Dewa Triana dilahirkan di Linggapura, pada tanggal 02 Februari 2001 sebagai anak ketiga dari pasangan Al m. Bapak Masyur Safari dan Ibu Nur Siti Fatimah. Pendidikan penulis di mulai dari TK RA Al-Amanah pada tahun 2005. Kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 2 BD Makmur, pada tahun 2006. Pada tahun 2012 menempuh pendidikan di SMP Negeri 1 Bandar Lampung dan melanjutkan Pendidikan di SMA Persada Bandar Lampung, pada tahun 2014. Selanjutnya pada tahun 2017 penulis diterima di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung pada Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan. Pada tahun 2020 penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti organisasi yaitu pada tahun 2018 menjabat sebagai Sekretaris Bidang Peningkatan dan Pelayanan Kreativitas Mahasiswa Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Dan pada tahun 2020 menjabat sebagai Bendahara Umum Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirabbilalamin

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT karena atas izin dan ridho-Nya yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya kepada saya dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Saya persembahkan ini kepada:

Kedua orang tua Alm. ayahanda Mansyur Safari dan Ibunda Nur Siti Fatimah yang tercinta atas segala pengorbanan, memberikan semangat, berjuang untuk keberhasilan-ku, memberikan cinta dan kasih sayang serta mendidikku dan senantiasa berdoa untuk keberhasilan anak-anaknya. Berkat pengorbanan, jerih payah dan motivasi yang selalu diberikan akhirnya terselesaikannya laporan akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat-nya, kesehatan, kemurahan rezeki, keberkahan umur kepada Ayahanda dan Ibunda serta berada dalam lindungan Allah SWT. Amin.

**MOTTO**

"Semua makhluk hebat dalam satu hal, tapi tidak dalam segala hal."

- SpongeBob Squarepants-

## SANWACANA

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung dengan judul : **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KERJA PADA KSP KOPDIT MEKAR SAI BANDAR LAMPUNG”**. Penulisan laporan akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Jurusan Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan, doa, dan semangat yang diberikan, kepada :

1. Bapak Dr. Nairobi, S.E., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Ribhan Azhari, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M, Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan selaku Dosen Penguji Utama. Terimakasih atas

bantuan dan dukungannya selama ini yang telah memberikan perhatian, arahan serta ilmunya.

5. Ibu Aida Sari S.E., M. Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir. Terimakasih atas semua perhatian, bantuan, bimbingan dan dukungan Ibu selama ini dari awal saya menginakkan kaki hingga saya keluar menjadi alumni dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
6. Ibu Nuzul Inas Nabila, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing II Laporan akhir dan selaku Dosen Sekretaris Penguji. Terimakasih atas Bantuan dan dukungannya selama ini yang telah memberikan perhatian, arahan serta ilmunya.
7. Seluruh dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmunya.
8. Bapak M. Taryanto, S.E. selaku Deputy Manager KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung.
9. Seluruh karyawan KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung.
10. Kepada Keluarga, saudara dan sahabat penulis yang telah memberikan dorongan, doa dan semangat yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan laporan akhir.
11. Terimakasih untuk salah satu wanita istimewa yang ada dihidup saya Indah Parimarma, yang sudah menjadi roda penggerak dalam menyelesaikan laporan akhir ini
12. Seluruh teman-teman kelas A dan B Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung angkatan 2017.  
Terimakasih untuk semua arahan, perhatian dan dukungannya.

13. Kepada keluarga besar Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu, pengalaman, semangat dan dukungannya selama pengerjaan laporan akhir.
14. Almamater tercinta yang menjadi identitas selama masa studi.
15. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca Laporan Akhir ini menjadi lebih baik dan dapat memberikan informasi yang berguna bagi para pembaca.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Bandar Lampung, 09 Juni 2022

Penulis

**Rangga Dewa Triana**

NPM 1701081001

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>SANWACANA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	8
2.1.1 Pengertian SOP .....	8
2.1.2 Fungsi dan Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur) .....	9
2.1.3 Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur).....	10
2.1.4 Prinsip SOP .....	11
2.2 Pelayanan.....	11
2.2.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	13
2.2.3 Dasar-dasar Pelayanan .....	13
2.2.4 Ciri-ciri Pelayanan Prima .....	14

2.3	Customer Service (CS).....	15
2.3.1	Pengertian Customer Service (CS).....	15
2.3.2	Fungsi Customer Service (CS).....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>17</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	17
3.2.	Jenis dan Sumber Data .....	17
3.2.1	Data Primer .....	17
3.2.2	Data Sekunder .....	17
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	17
3.4	Objek Kerja Praktek .....	18
3.4.1	Lokasi dan Waktu Kerja Praktek .....	18
3.4.2	Gambaran Umum Koperasi.....	18
3.4.3	Visi dan Misi KSP Kopdit Mekar Sai .....	19
3.4.4	Produk Simpanan dan Pinjaman KSP Kopdit Mekar Sai .....	19
3.5	Struktur Organisasi.....	22
3.5.1	Rapat Anggota.....	22
3.5.2	Penasihat .....	23
3.5.3	Pengurus .....	23
3.5.4	Pengawas.....	25
3.5.5	Manajer .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>26</b>
4.1	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Pelayanan ..	26
4.2.	Standar Pelayanan <i>Customer Service</i> (CS).....	27
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>35</b>
5.1.	Kesimpulan.....	35
5.2.	Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>37</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Jumlah Anggota KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung .....	6
4.1. Implementasi SOP Teller Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung .....	32

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
3.1. Struktur Organisasi KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung.....	22
4.1. Alur Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan pelayanan pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung.....	27

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Koperasi Indonesia telah memasuki usia tujuh puluh empat tahun dari didirikannya koperasi pada 12 Juli 1947, koperasi didirikan sebagai persatuan kelompok masyarakat ekonomi lemah untuk meningkatkan taraf hidup untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Dalam UU No.17 Tahun 2012, koperasi didefinisikan sebagai badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi. Sementara menurut Sitepu & Hasyim (2018), koperasi merupakan bagian dari tata susunan ekonomi yang memiliki arti bahwa dalam kegiatan operasionalnya koperasi ikut serta mengambil bagian untuk tercapainya kehidupan ekonomi yang sejahtera, baik bagi orang-orang yang menjadi anggota perkumpulan itu sendiri maupun untuk masyarakat. Koperasi yang tumbuh di tengah era globalisasi saat ini dituntut untuk menghasilkan kinerja terbaik untuk kepuasan seluruh anggota koperasi. Perkembangan teknologi informasi, robotik, *artificial intelligence*, transportasi, dan komunikasi yang sangat pesat dan perubahan karakteristik serta gaya hidup generasi ke generasi hingga saat ini memasuki era generasi Z, menjadi tantangan yang harus dihadapi koperasi untuk cepat beradaptasi dan mempertahankan eksistensi koperasi di tengah masyarakat. Pola dan gaya hidup generasi Z yang ingin mendapatkan sesuatunya lebih cepat, mudah, murah, nyaman, dan aman menjadi suatu tantangan sekaligus peluang bagi koperasi memperluas jangkauan pasarnya.

Koperasi secara legal dan formal memiliki landasan yang sangat kuat, tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 dinyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas kebersamaan dan kekeluargaan (Wijaksana, 2021). Selain memiliki landasan yang sangat kuat, menurut Matdoan (2017) menyatakan bahwa terdapat enam strategi yang harus dilakukan oleh koperasi dalam menghadapi tantangan globalisasi yaitu 1) Melakukan

pertumbuhan usaha yang cepat dengan penambahan karyawan maupun unit bisnis; 2) Melakukan perubahan bauran produk dalam strategi pemasaran dan penjualan serta akuisisi; 3) Melakukan perubahan jangkauan pasar; 4) Melakukan teknik *repositioning* yang bertujuan untuk mengubah persepsi konsumen atau calon konsumen; 5) Melakukan diversifikasi yang mencakup penambahan produk dan perluasan pasar yang berhubungan dengan bisnis inti maupun bukan bisnis inti.

Landasan yang kuat dan strategi yang dimiliki koperasi di Indonesia ternyata belum cukup memenuhi kemampuan untuk menjalankan peranannya sebagai pilar perekonomian Indonesia secara efektif dan efisien di tengah perkembangan globalisasi yang sangat pesat. Koperasi masih menghadapi hambatan yang bersifat struktural dalam penguasaan faktor produksi terkhusus permodalan (Edylia Putri & Rizaldi, 2021), sehingga diperlukannya perhatian khusus oleh pemerintah dan masyarakat untuk menaikkan eksistensi koperasi dengan sistem yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Lembaga koperasi diyakini oleh banyak kalangan sangat sesuai dengan budaya dan tata kehidupan bangsa Indonesia karena sesuai dengan nilai-nilai sosial yang terkandung yaitu esensi menolong diri sendiri, gotong royong untuk kepentingan bersama dan beberapa esensi moral lainnya. Akan tetapi, masih banyak yang belum memahami koperasi secara mendalam, hanya sebagian kecil dari populasi di Indonesia yang mampu berkoperasi secara benar dan konsisten. Tidak sedikit pula koperasi yang tidak aktif yang dikarenakan ketidakaktifan baik dari pengurusnya maupun keaktifan para anggotanya.

Sugiharsono (2012) dalam penelitiannya menyatakan partisipasi para anggota koperasi dalam mendukung dan memanfaatkan layanan usaha koperasi menjadi faktor kuat yang menentukan hidup matinya sebuah koperasi. Konsistensi anggota dalam berkoperasi merupakan salah satu bentuk loyalitas anggota dan menjadi kunci utama keberhasilan koperasi. Keberhasilan koperasi dapat terwujud jika adanya partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan atau demokrasi anggota yang dapat dilihat dari kehadiran saat rapat dan keaktifan anggota dalam menyumbangkan ide, gagasan, kritik, maupun saran untuk keberlangsungan hidup koperasi (Sugiastini & Yuliarmi, 2015).

Wirtz (2017) menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapat. Salah satu cara dalam mempertahankan loyalitas anggota dengan adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara maksimal. Menurut Budihardjo (2014), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu yang bersifat tetap dan tidak berubah-ubah yang ditetapkan kedalam sebuah dokumen tertulis. Penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) akan membantu para karyawan sesuai dengan pedoman yang telah disepakati bersama dan meningkatkan kinerja dari koperasi dengan terwujudnya pelayanan yang prima dengan menerapkan standar yang tepat.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dinilai dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui kepuasan yang diperoleh oleh nasabah yang dalam lingkup koperasi yaitu para anggota. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara optimal harus diterapkan terutama oleh petugas pelayanan (*Customer Service (CS)*) sebagai petugas yang menghabiskan lebih banyak waktu berinteraksi dengan para anggota, sehingga Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan perusahaan atau menjadi lebih baik bukan sebaliknya.

Berdasarkan Kemenpan RI, (2008) dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan telah dijelaskan dalam Bab II bahwa manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai berikut :

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.

4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur.
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan.
15. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

KSP Kopdit Mekar Sai yang didirikan pada tanggal 27 Januari 1992 dalam Rapat Kepala Sekolah sebagai solusi untuk membantu para guru dan karyawan meningkatkan kesejahteraannya, koperasi yang bertempat di Jl. Ir Juanda No. 74 Pahoman Bandar Lampung ini mengusung slogan “Menjadi Sahabat dan Melayani”. Hal inilah yang menjadi peranan *customer service* sangat penting dan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para anggota koperasi mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan akan mendorong loyalitas para anggota. Ketika pelayanan *customer service (CS)* pada KSP Kopdit

Mekar Sai dalam menjalankan tugasnya tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada maka pelayanan pada koperasi dapat menimbulkan ketidaksesuaian dengan prosedur yang telah diterapkan. Dalam pengawasan terkait pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung membentuk suatu tabel kinerja sebagai pengawasan dan evaluasi terkait penerapan SOP para karyawannya yang tercantum dalam **LAMPIRAN 1.1.**

*Customer service* (CS) merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berhadapan langsung dengan nasabah (*frontliner*). Peranan *frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Frontliner* pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* terdiri dari *costumer service*, teller, dan security.

Hal ini lah yang penting karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan, seperti para staff yang tidak ramah saat melayani, ruangan tidak bersih, sebagai akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah. Manajemen pelayanan adalah proses yang sangat penting karena dapat menghindari adanya masalah pelayanan dalam melayani nasabah. Setiap pelayan *customer service*, teller, telpon dan satpam mempunyai standar operasional prosedur yang sudah ditentukan. Seperti sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja, dan pengetahuan dalam produk-produk bank yang akan disampaikan kepada nasabah.

**Tabel 1.1**  
**JUMLAH ANGGOTA KSP KOPDIT MEKAR SAI BANDAR LAMPUNG**

No	Bulan (2020)	Jumlah Anggota
1	Januari	17.674
2	Februari	17.793
3	Maret	17.654
4	April	18.052
5	Mei	18.124
6	Juni	18.253
7	Juli	18.414
8	Agustus	18.502
9	September	18.585
10	Oktober	18.665
11	November	18.782
12	Desember	18.851

*Sumber: KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung, 2020*

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah anggota pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung selama tahun 2020 mengalami kenaikan setiap bulannya dengan jumlah anggota tertinggi pada bulan Desember sebesar 18.851 anggota.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba meneliti untuk menyusun kedalam bentuk Tugas Akhir yang berjudul : **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA PADA KSP KOPDIT MEKAR SAI BANDAR LAMPUNG”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan, yaitu :

1. Apakah pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung sudah bekerja dengan baik?
2. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* sebagai pendukung kinerja pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas maka tujuan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service (CS)* sebagai pendukung kinerja pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui standarisasi pelayanan yang ada pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Penulisan Bagi Penulis
  - a. Untuk mendapatkan pengetahuan baru dan pemahaman bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service (CS)* sebagai pendukung kinerja pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung.
  - b. Penulisan tugas akhir ini untuk melaksanakan syarat kelulusan dari jurusan D3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Manfaat Penulisan Bagi Universitas Lampung
  - a. Penulisan Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Universitas Lampung khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
  - b. Penulisan Tugas Akhir ini dapat menjadi bahan informasi dan referensi.
3. Manfaat Penulisan Bagi KSP Kopdit Mekar Sai
  - a. Sebagai pertimbangan untuk kedepannya mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pendukung kinerja pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung.
  - b. Sebagai pertimbangan atas kesesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pendukung kinerja pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung.
4. Manfaat Penulisan Bagi Pembaca  
Menambah wawasan bagi pembaca khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

##### **2.1.1 Pengertian SOP**

Standar Operasional Prosedur (SOP) didefinisikan sebagai serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan (Kemendagri RI, 2008). Sementara menurut Rahmayanty (2013), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan serta berguna dalam penyampaian produk dan atau jasa perusahaan. Standar operasional prosedur (SOP) yang baik harus memenuhi standar kualitas tertentu. Setiap langkah kerja yang dibuat harus dilakukan dengan urutan yang tepat sesuai standar yang bertujuan untuk menghasilkan *standard operational procedure* (SOP) tepat sasaran sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal, profesional, dan memberikan kepuasan kepada tamu yang berkunjung (Setiawan & Rahmawati, 2020).

Menurut Tathagati (2014), Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki pengertian yang sangat tergantung dengan konteksnya, dan jika diurai satu per satu yaitu *standard*, *operating*, dan *procedure* memiliki definisi, sebagai berikut.

##### **1. *Standard***

*Standar* didefinisikan menjadi acuan pokok, maka setiap anggota di dalamnya wajib mematuhi standar tersebut. Lalu, bagian ini disebut sebagai hukum, yang harus dipatuhi dengan kesepakatan tertentu. Dengan demikian, yang penting ditekankan adalah ketentuan yang sifatnya mengikat.

##### **2. *Operating***

*Operating* didefinisikan sebagai aktivitas kerja yang aplikatif. Kata operasional terbentuk karena setiap kegiatan kerjanya, aktivitas-aktivitas di

dalamnya terikat dengan kaidah-kaidah yang sudah ditentukan. Secara aplikatif, aktivitas-aktivitas tersebut oleh karenanya sesuai dengan kaidah atau *standard* yang diberlakukan.

### 3. *Procedure*

*Procedure* didefinisikan sebagai langkah-langkah, atau juga bisa dikatakan sebagai tahapan-tahapan, yang berhubungan dengan proses dalam aktivitas kerja. Oleh karena itu, prosedur dapat juga berupa rincian tulisan, maupun gambar.

#### 2.1.2 Fungsi dan Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Fungsi dan Tujuan adanya SOP secara umum adalah mampu menjalankan operasional perusahaan dan memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat dikontrol. Berikut fungsi dan tujuan *Standard Operational Procedure* menurut Nisa (2018), sebagai berikut :

##### A. Fungsi SOP (Standar Operasional Prosedur)

1. Memperlancar tugas petugas atau pegawai atau tim kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah di lacak.
4. Mengerahkan petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

##### B. Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur)

1. Agar petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
2. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait.
4. Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas atau pegawai atau malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.

### **2.1.3 Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur)**

Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kementerian Ketenagakerjaan, manfaat SOP sebagai berikut :

1. Standardisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.
4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam proses pelaksanaan tugas sehari-hari.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
6. Menciptakan ukuran standar kinerja pegawai dalam memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan.
7. Memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur.
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas pegawai.
12. Melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas dan fungsi.
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan.

15. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

#### **2.1.4 Prinsip SOP**

Penetapan standar pelayanan harus jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan, serta wajib ditaati oleh seluruh karyawan yang terlibat dalam koperasi sesuai dengan bidang dan tugasnya masing-masing. Oleh karena itu, SOP tidak boleh ditetapkan secara asal-asalan dan apabila terjadi kesalahan dalam penetapan standar, maka pelayanan prima pasti tidak akan terwujud. Berikut prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan *Standard Operational Procedure* (SOP) Administrasi Pemerintahan :

1. Kemudahan dan kejelasan
2. Efisiensi dan efektivitas
3. Keselarasan
4. Keterukuran
5. Dinamis
6. Berorientasi pada pengguna
7. Kepatuhan hukum
8. Kepastian hukum

## **2.2 Pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Konsep pelayanan menurut Kotler & Keller (2009), pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Fernandes & Marlius (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada konsumen, perusahaan atau instansi kepada publik untuk memberi rasa puas dan menanggapi respon konsumen. Meskipun definisi terkait pelayanan sangat beragam, tetapi secara umum pelayanan yang baik adalah suatu pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik, sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli berbagai produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

Upaya memberikan pelayanan yang terbaik ini dapat diwujudkan dengan mengedepankan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Dalam konsep pelayanan, pengedepanan kemampuan membedakan antara konsep pelayanan biasa dan pelayanan prima, karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan

membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.

### **2.2.2 Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima jika dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), sehingga pelayanan prima sesuai dengan harapan pelanggan.

Kemampuan sebuah instansi memberikan pelayanan yang prima ketika memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan serta perasaan yang dimiliki guna menunjang pelayanan tersebut.

### **2.2.3 Dasar-dasar Pelayanan**

Pada dasarnya agar pelayanan menjadi berkualitas setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa adanya standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seluruh karyawan terutama *customer services* (CS) adalah sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Semua dasar-dasar pelayanan harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan terutama *customer service* (CS) karena berhubungan langsung dengan nasabah. Dengan memahami dasar-dasar pelayanan diharapkan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* (CS) benar-benar prima dan optimal.

#### **2.2.4 Ciri-ciri Pelayanan Prima**

Terdapat ciri-ciri pelayanan yang prima diantaranya, yaitu:

1. Cepat, waktu pelayanan tidak terlalu lama.
2. Tepat, dilayani sesuai keinginan nasabah.
3. Cermat, jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku.
4. Cekatan, petugas harus cepat tanggap dalam pelayanan.
5. Teliti, dapat melaksanakan tahapan-tahapan pekerjaan tanpa kesalahan.
6. Benar, sesuai dengan aturan yang berlaku.
7. Ramah, dalam pelayanan.
8. Sopan, jangan tinggi hati atau sombong.
9. Simpatik, pelayanan yang menarik hati dan menyenangkan.
10. Mengalah, jarang berdebat dengan nasabah.
11. Fleksibel, menyesuaikan dengan perilaku dan keinginan nasabah.
12. Penuh perhatian, mengetahui keinginan dan penolakannya.
13. Menyenangkan, jangan membuat nasabah kecewa.
14. Memuaskan memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang sebaiknya.
15. Bersih, diri dan lingkungan kerja.
16. Sehat kelihatan segar tidak loyo dan mengantuk.
17. Rapih, cara berpakaian dan bekerja.
18. Indah, tata ruang, penempatan perlengkapan atau berkas kantor.

19. Serasi, jenis perlengkapan kantor dan tata warnanya.
20. Penampilan, penampilan pegawai dan kantor.
21. Aman, melindungi kepentingan nasabah.
22. Canggih, menggunakan peralatan pendukung pelayanan.

## **2.3 Customer Service (CS)**

### **2.3.1 Pengertian Customer Service (CS)**

Salah satu layanan lembaga keuangan kepada nasabah adalah jasa layanan nasabah (*customer service (CS)*). *Customer service (CS)* didefinisikan sebagai aktivitas yang bertujuan untuk memberikan sebuah pelayanan dalam kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seorang secara memuaskan (Meldiana & Rahadi, 2020). *Customer service (CS)* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berhadapan langsung dengan nasabah (*frontliner*). Pemberian jasa pelayanan yang baik dan efektif kepada nasabah setiap perusahaan memiliki strategi dan standar pelayanan masing-masing untuk meningkatkan pelayanannya.

Peran *customer service (CS)* sebagai *frontliner* sangat penting dalam mencapai keberhasilan jangka panjang. Seorang *customer service (CS)* harus memiliki komunikasi yang baik, secara verbal (bahasa lisan) maupun non-verbal (bahasa tidak lisan) karena komunikasi yang tidak tepat akan berakibat pada kegagalan operasional dan administrasi.

### **2.3.2 Fungsi Customer Service (CS)**

Seorang *customer service (CS)* harus benar-benar memahami fungsi dan perannya agar dapat menjalankan tugas secara prima yang berarti dapat dijalankan sebaik-baiknya. Dalam prakteknya fungsi *customer service (CS)* sebagai berikut :

#### **1. Sebagai Resepsionis**

*Customer service (CS)* berfungsi sebagai penerima tamu atau pihak pertama yang ditemui oleh tamu saat datang ke perusahaan. Tamu yang dimaksud seperti pelanggan, calon pelanggan, masyarakat, atau pihak

berkepentingan dan memiliki hubungan dengan perusahaan, sehingga *customer service* (CS) harus bersikap sopan dan ramah.

## 2. Sebagai Deskman

*Customer service* (CS) berfungsi sebagai pihak yang melayani berbagai macam permohonan yang diajukan oleh para pelanggan atau calon pelanggan, mulai dari pengisian formulir hingga kelengkapan data yang dipersyaratkan atau dibutuhkan.

## 3. Sebagai Salesman

*Customer service* (CS) berfungsi sebagai orang yang menjual produk dan jasa kepada pelanggan atau calon pelanggan. Seorang *customer service* (CS) harus menguasai segala sesuatu yang berkaitan dengan produk dan jasa yang ditawarkan agar dapat menjelaskan secara rinci kepada pelanggan atau calon pelanggan dengan tujuan mereka dapat tertarik dan memutuskan untuk membeli atau menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.

## 4. Sebagai *Customer Relation Officer*

*Customer service* (CS) berfungsi sebagai orang yang membina hubungan baik dengan semua pelanggan, dengan tujuan agar pelanggan tetap bertahan dengan perusahaan.

## 5. Sebagai Komunikator

*Customer service* (CS) berfungsi sebagai penghubung pihak perusahaan dengan pelanggan maupun pihak lain yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan dengan memberikan informasi kepada pelanggan mengenai segala sesuatu yang berkaitan antara perusahaan dengan pelanggan.

Fungsi dan peran *customer service* (CS) tersebut harus dilakukan secara bersamaan menjadi satu kesatuan, artinya tidak boleh hanya dilakukan salah satu dari fungsi dan peran tersebut, karena masing-masing fungsi saling melengkapi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif peneliti berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat penelitian berlangsung. Pada penelitian ini peneliti mengambil pokok bahasan penelitian sebagai studi kasus yaitu Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Pelayanan Prima *Customer Service* (CS) pada KSP KOPDIT Mekar Sai Bandar Lampung.

#### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data dari penelitian ini diperoleh dari KSP KOPDIT Mekar Sai Bandar Lampung. Sumber data pada penelitian ini terbagi menjadi 2 sumber, antara lain sebagai berikut :

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer yaitu sejumlah keterangan atau fakta yang secara langsung diperoleh peneliti lapangan. Dalam hal ini data yang didapat dari hasil penelitian lapangan di KSP KOPDIT Mekar Sai Bandar Lampung.

##### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang bersumber dari laporan-laporan atau dokumen, catatan, internet, buku dan lain sebagainya yang berkaitan dan masih relevan dengan masalah yang diteliti.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data diusahakan sebanyak mungkin data mengenai masalah yang berhubungan dengan penelitian ini. Data tersebut dalam hal ini dilakukan dengan tiga cara :

##### **1. Observasi**

Memperoleh data dengan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan pemeriksaan fisik yang ada dilapangan lokasi penelitian

## 2. Wawancara

Mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait di bagian yang menjadi objek penelitian.

## 3. Studi Pustaka

Mengumpulkan data-data yang relevan terhadap topik dengan mempelajari buku-buku, tulisan ilmiah, informasi mengenai lokasi penelitian dan peraturan perundang-undangan yang sesuai serta berhubungan dengan penelitian ini.

### 3.4 Objek Kerja Praktek

#### 3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bertempat di KSP KOPDIT Mekar Sai Bandar Lampung, Jl. Ir. H. Juanda No. 75, Pahoman, Kec. Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung 35213, Telp (0721) 259212. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Pelayanan Prima *Customer Service* (CS). Waktu Kerja praktek dilakukan secara HYBRID dilaksanakan selama 12 hari PKL pada tanggal 15 Maret 2021 - 26 Maret 2021 melalui zoom dan 2 hari kunjungan langsung ke tempat PKL dan dilaksanakan pada hari Kamis sampai dengan Jum'at mengikuti jam kerja.

#### 3.4.2 Gambaran Umum Koperasi

Koperasi Kredit Mekar Sai lahir dari lingkungan Yayasan Xaverius Tanjung Karang. Disadari bahwa gaji sebagai guru dan karyawan Yayasan Xaverius tidak bisa dikatakan berlebih apalagi jika tidak diikuti dengan pengaturan kehidupan keuangan rumah tangga dengan baik serta hati-hati. Kesadaran akan keterbatasan penghasilan serta berbagai kesulitan mendorong para karyawan untuk melihat diri serta mencari kemungkinan untuk memecahkan masalah kebutuhan hidup dengan cara yang bijak. Melalui Rapat Kerja Kepala Sekolah Yayasan Xaverius Tanjungkarang dicetuskan ide untuk menggalang solidaritas antar karyawan demi membina dan membangun kesejahteraan bersama. Dorongan dan harapan ini direspon positif dalam Rapat Kerja Kepala Sekolah.

Puncak dari gagasan tersebut ditandai dengan terbentuknya koperasi dengan nama KOPERASI KREDIT MEKAR SAI. Pada SENIN, 27 Januari 1992 oleh beberapa utusan dari 326 calon anggota, dengan modal awal Rp 2.282.000,- yang dihimpun dari Simpanan Pokok Rp 5.000,- dan Simpanan Wajib Rp 2.000,- per anggota. Keanggotaan sementara terbatas untuk lingkungan karyawan Yayasan Xaverius Tanjungkarang dan karyawan instansi lain yang disahkan oleh Pengurus. Dalam perkembangannya, Koperasi Kredit Mekar Sai berkembang dan akhirnya mendapatkan pengesahan dari pemerintah dengan mendapatkan Badan Hukum. Dengan Berbadan Hukum itu, Pengurus mengambil arah kebijakan agar keanggotaan Kopdit Mekar Sai juga terbuka untuk masyarakat umum.

### **3.4.3 Visi dan Misi KSP Kopdit Mekar Sai**

#### **A. Visi KSP Kopdit Mekar Sai**

“Menjadi lembaga keuangan yang melayani anggota-anggotanya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi agar mereka mandiri, setia kawan dan sejahtera”.

#### **B. Misi KSP Kopdit Mekar Sai**

“Melalui pendidikan, pelatihan dan pelayanan keuangan, Koperasi Kredit Mekar Sai mendorong para anggota melakukan usaha yang sehat, aman dan profesional untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan”.

### **3.4.4 Produk Simpanan dan Pinjaman KSP Kopdit Mekar Sai**

#### **A. Simpanan**

##### **1. Simpanan Pokok**

Simpanan pokok merupakan simpanan yang besaran simpanan pokoknya ditetapkan dalam AD/ART. Besarannya Rp 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) kemudian dibayar hanya sekali ketika mendaftar menjadi anggota Simpanan ini dapat diambil ketika anggota keluar dari keanggotaan dan jasa simpanan ini dialokasikan dari SHU (Sisa Hasil Usaha setiap tahun buku).

##### **2. Simpanan Wajib**

Simpanan wajib merupakan simpanan yang wajib disetorkan setiap bulan. Besaran Simpanan Wajib ditetapkan melalui ART. Minimal sebesar Rp 25.000,- (Dua Puluh Lima Ribu Rupiah) setiap bulan. Simpanan ini dapat diambil ketika anggota keluar dari keanggotaan. Dan jasa simpanan ini dialokasikan dari SHU (Sisa Hasil Usaha) setiap tahun buku.

### 3. Simpanan Sukarela

Simpanan sukarela adalah simpanan yang dapat disetor dan diambil setiap jam kerja. Besarannya tidak ditentukan kemudian jasa simpanan diberikan setiap bulan. Jasa simpanan saat ini ditetapkan 6.75% per tahun atau 0.56% per bulan. Dan jasa ini dapat diubah sewaktu-waktu oleh koperasi tanpa pemberitahuan terlebih dulu. Jasa simpanan setiap bulan otomatis terakumulasi menjadi saldo simpanan.

### 4. Simpanan Pendidikan (Sipendik)

Simpanan Pendidikan ini bertujuan untuk Pendidikan/Sekolah. Jasa simpanan 8% per tahun atau 0.66% per bulan. Minimal simpanan Rp 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah). Rutin setiap bulan sesuai dengan kelipatan. Kemudian penarikan sesuai jadwal kebutuhan pendidikan. Dan simpanan yang tidak memenuhi selama minimal 3 bulan saldo akan dimutasikan ke Simpanan Sukarela.

### 5. Simpanan Khusus Berjangka (Sisuka)

Simpanan minimal sebesar Rp 1.000.000,- (Juta Rupiah). Penarikan dengan jangka waktu tertentu. Jasa simpanan diberikan setiap bulan. Jasa simpanan ini ditetapkan sesuai dengan jangka waktu yang dipilih yaitu :

- Jangka waktu 1 bulan: 7.25% p.a
- Jangka waktu 3 bulan 7.5% p.a.
- Jangka waktu 6 bulan 7.75% p.a.
- Jangka waktu 12 bulan 8% p.a.

Penarikan yang tidak sesuai dengan tanggal jatuh tempo akan dikenakan penalty sebesar 0.5% dari saldo pokok. Kemudian jasa dapat diubah sewaktu-waktu oleh koperasi tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Dan jasa akan otomatis dimasukkan ke simpanan sukarela.

### 6. Simpanan Sejahtera Hari Tua (Sisehat)

Sisehat merupakan simpanan yang setoran awalnya minimal sebesar Rp 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah). Jangka waktu minimal 1 tahun. Jasa simpanan 8% per tahun atau 0.66% per bulan. Kemudian penarikan harus pada saat jatuh tempo. Berlaku perpanjangan secara otomatis. Dan pengambilan simpanan yang tidak sesuai dengan jatuh tempo dikenakan penalti sebesar 0,5% dari saldo terakhir sebagai pendapatan koperasi.

#### 7. Simpanan Bunga Bulanan (Sibulan)

Sibulan merupakan simpanan yang setoran awalnya minimal Rp 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah). Penarikan dengan jangka waktu tertentu. Jasa simpanan diberikan setiap bulan. Jasa simpanan saat ini ditetapkan 5.75% per tahun atau 0.47% per bulan. Jasa dapat diubah sewaktu - waktu oleh koperasi tanpa pemberitahuan sebelumnya. Jasa yang tidak diambil terakumulasi menjadi saldo SIBULAN.

#### 8. Simpanan Kesejahteraan Karyawan (Sikekar)

Sikekar merupakan simpanan khusus hari tua (pensiunan) bagi karyawan. Simpanan ini khusus untuk karyawan Kopdit Mekar Sai. Wajib disetorkan setiap bulan oleh karyawan. Dan dipotong gaji karyawan setiap bulan.

### **B. Pinjaman**

#### 1. Pinjaman Umum

Pinjaman umum terdiri dari: usaha, perumahan, pendidikan, kavling tanah, kontraktor, dan sebagainya.

#### 2. Pinjaman Khusus

Pinjaman ini terdiri dari: perumahan, usaha perumahan, usaha pertanian, kontraktor, dan perdagangan.

#### 3. Pinjaman Mikro

Pinjaman yang digunakan untuk kepentingan darurat (sakit, biaya perjalanan dan kepentingan mendesak lainnya).

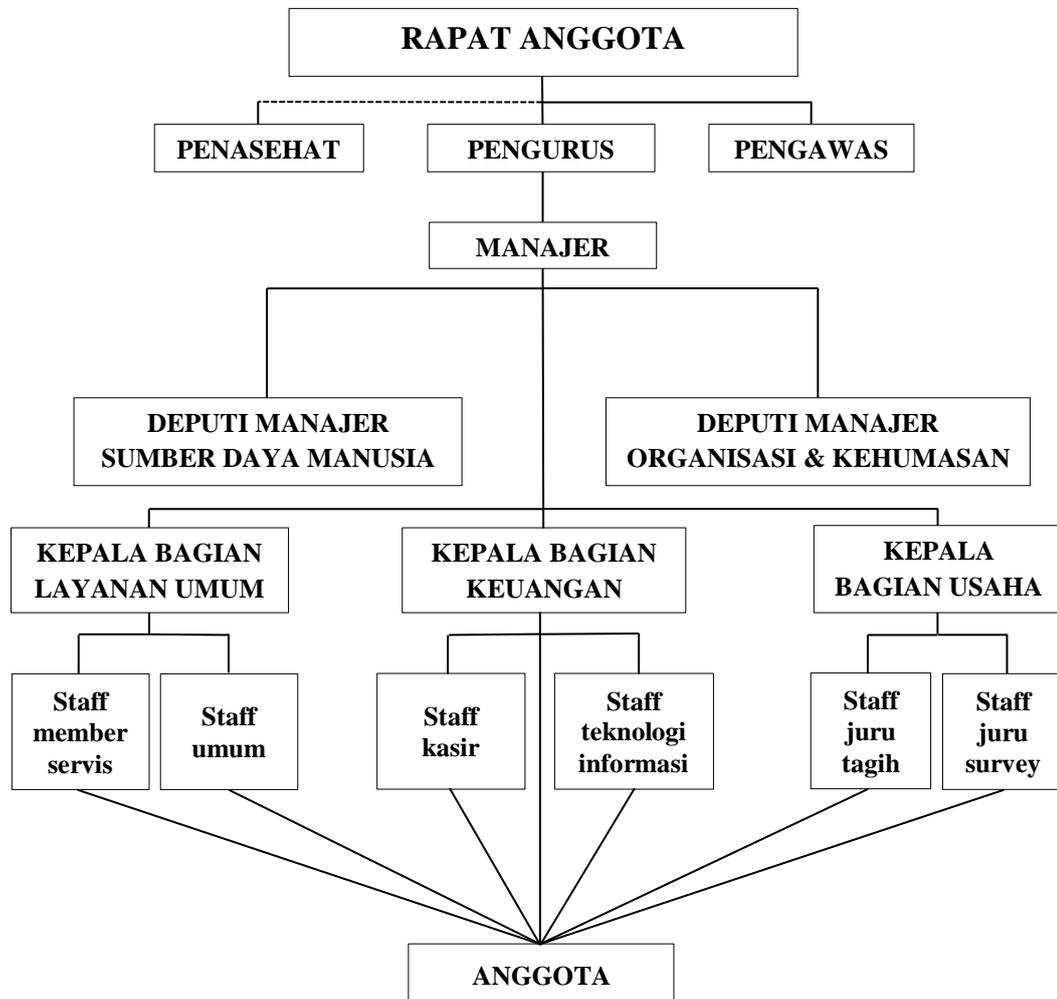
#### 4. Pinjaman Talangan

Pinjaman tanpa bunga untuk rawat inap dan pendidikan formal yang berlaku bagi anggota peserta solidaritas umum anggota (SOLUTA).

### 3.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung Tahun 2022.

**GAMBAR 3.1 Struktur Organisasi KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung Tahun 2022**



*Sumber : KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung*

#### 3.5.1 Rapat Anggota

Rapat anggota adalah suatu arena yang berbentuk lembaga musyawarah para anggota koperasi Mekar Sai dan merupakan wadah pembahasan berbagai masalah tata kehidupan serta pengembangan organisasi dan usaha koperasi. Dengan demikian lembaga ini merupakan pencerminan dari asas demokrasi di dalam koperasi. Rapat anggota juga merupakan pemegang kekuasaan

tertinggi, karena melalui lembaga ini ditetapkan berbagai kebijakan dan keputusan pokok-pokok kegiatan dan usaha koperasi.

### **3.5.2 Penasihat**

Penasihat yang ada pada Kopdit Mekar Sai bertujuan untuk memberikan pendapat kepada Rapat Anggota atau pengurus tentang pelaksanaan koperasi kredit Mellar Sai. Penasihat juga bertugas untuk memberikan jawaban atau usulan atas pertanyaan atau atas permintaan pengurus. Pada Kopdit Mekar Sai untuk jabatan penasihat ini dipegang oleh seorang penasihat.

### **3.5.3 Pengurus**

Pada Kopdit Mekar Sai Pengurus dibagi menjadi beberapa bagian, sebagai berikut :

#### **1. Ketua**

Tugas dan wewenang ketua :

- Memimpin kegiatan koperasi sesuai dengan AD/ART agar tercapainya sasaran yang telah ditetapkan bersama anggota.
- Bersama Manajer menyusun rencana kerja jangka pendek, jangka panjang dan Rencana Anggaran Pendapatan dan belanja Koperasi (RAPBK).
- Bersama/tanpa manager mengadakan evaluasi terhadap program kerja yang telah ditetapkan.
- Bertindak untuk dan atas nama anggota dalam mengelola Koperasi untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan bersama, dan membuat, mengambil keputusan yang bersifat mendesak untuk menjalankan kegiatan koperasi.

#### **2. Wakil Ketua**

Tugas dan wewenang wakil ketua :

- Membimbing dan mengarahkan sumber daya manusia agar tercapainya kinerja yang optimal dan dinamis.
- Mewakili tugas Ketua baik intern maupun ekstern apabila Ketua berhalangan.
- Melaksanakan koordinasi intern.

- Mengevaluasi kinerja Manajemen.
- Menetapkan tata kerja/tata hubungan dengan pihak terkait.

### 3. Sekretaris 1

Tugas dan wewenang sekretaris 1 :

- Menyelenggarakan administrasi Dewan Pimpinan agar tertata secara baik dan benar.
- Menyusun, merawat, dan melakukan pengarsipan dokumen kegiatan Pengurus.
- Membuat notulen Rapat Pengurus dan Organisasi.
- Membuat surat-surat tugas baik intern maupun ekstern.
- Mempersiapkan dan memandu rapat-rapat (Dewan Pimpinan, Pleno, dan sebagainya).
- Menyusun konsep laporan Pengurus kepada anggota dalam Rapat Anggota Tahunan.

### 4. Sekretaris 2

Tugas dan wewenang sekretaris 2 :

- Menyelenggarakan Daftar Hadir Pengurus dan memonitor daftar hadir Manajemen.
- Melaksanakan kegiatan kehumasan.
- Mempersiapkan dan memandu rapat-rapat (Dewan Pimpinan, Pleno, dsbnya).
- Menyusun konsep laporan Pengurus kepada anggota dalam Rapat Anggota Tahunan.
- Menyusun kalender kegiatan pengurus dalam 1 tahun.

### 5. Bendahara

Tugas dan wewenang bendahara :

- Mengendalikan kegiatan sirkulasi keuangan agar sesuai dengan kondisi dan kebutuhan.
- Mengevaluasi dan menganalisis laporan keuangan.
- Menganalisis sumber dan penggunaan dana.
- Cross Check terhadap uang tunai (Kas, Bank, dan Surat Berharga lainnya) secara rutin.

- Menyusun rencana dan menganalisis sistem penggajian eksekutif.
- Menyiapkan akomodasi kegiatan organisasi (pelatihan, rapat dsbnya).

#### **3.5.4 Pengawas**

Pengawas yang ada pada Kopdit Mekar Sai adalah mempunyai tugas untuk mengawasi jalannya organisasi baik yang ada pada dewan pimpinan maupun dalam pelaksanaannya. Pengawas juga mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan tentang hasil pengawasannya kepada Rapat Anggota.

#### **3.5.5 Manajer**

Tugas dan wewenang manajer :

- Melaksanakan usaha koperasi.
- Mengajukan rancangan rencana anggaran pendapatan & belanja koperasi kepada pengurus.
- Memberikan pelayanan usaha kepada anggota.
- Mengangkat dan memberhentikan karyawan atas persetujuan pengurus.
- Meningkatkan prestasi kerja karyawan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Tugas Akhir yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer service* (CS) pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik. *Customer service* (CS) selalu mengawali pelayanan dengan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan melakukan prosedur sesuai dengan urutan SOP yang telah ditetapkan oleh koperasi. Akan tetapi, terdapat nimplementasi pelayanan yang belum maksimal yaitu masih terdapat *customer service* yang tidak menambahkan informasi tambahan setelah transaksi selesai kepada anggota, sehingga masih perlu diadakannya evaluasi dan pembinaan terkait SOP pada KSP Kopdit Mekar Sai.

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan terbaik telah dilakukan oleh KSP Kopdit Mekar Sai melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penerapan kerja terutama pada *customer service* (CS) sebagai *frontliner* yang akan memberikan kesan pertama bagi para anggota dan calon anggota. Penerapan SOP tercermin dari etika pelayanan yang diberikan dalam menyelesaikan masalah yang dapat diatasi dengan baik. Seperti halnya ketika *customer service* (CS) melakukan kesalahan dan membuat nasabah menunggu lama, *customer service* (CS) langsung menyelesaikan dengan baik dan berusaha untuk mempercepat pelayanan dengan benar dan tepat. *Customer service* (CS) juga dengan senang hati menerima saran dan kritikan dari anggota sebagai evaluasi. Walaupun *customer service* (CS) mendapatkan komplain, dia tidak menyelesaikan permasalahan dengan emosi tetapi tetap dengan murah senyum.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dilakukan oleh *customer service* (CS) memberikan dampak positif terhadap anggota dan juga KSP Kopdit Mekar Sai, dimana anggota menjadi merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan hal ini berdampak pada peningkatan jumlah anggota di KSP Kopdit Mekar Sai yang konsisten setiap bulannya.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah KSP Kopdit Mekar Sai terkhusus pada bagian *Customer Service* (CS) sebagai *frontliner* yang memberikan pelayanan prima dan sangat berdampak pada keberhasilan koperasi secara jangka panjang diharapkan untuk mempertahankan SOP yang telah berjalan secara optimal dan meningkatkan penerapan kualitas pelayanan yang masih kurang optimal. Pelatihan berkelanjutan dalam peningkatan keterampilan dan keahlian dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas SDM yang ada pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan yang prima. Untuk menghindari ketidaksesuaian yang terjadi maka harus diadakannya evaluasi minimal 1 bulan sekali agar pelayanan *Customer Service* (CS) dapat diperbaiki dan nasabah KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung terus meningkat setiap tahunnya karena penerapan SOP yang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budihardjo. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP* (Andriansyah (ed.)). Penebar Swadaya Grup.
- Edyliana Putri, N., & Rizaldi, A. (2021). Perkembangan Koperasi Di Indonesia Dalam Menghadapi Tantangan Revolusi Industri 4.0 di Era Globalisasi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(6), 528–535.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 1–12.
- Kemenpan RI. (2008). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan. *Pedoman Penyusunan Standar Opreasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemeintahan*, 6(11), 951–952.
- Ketenagakerjaan, M., & Indonesia, R. (2017). *PERATURAN MENTERI KETENAGAKERJAAN RI*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Matdoan, A. (2017). Tantangan Koperasi Dalam Perkembangannya Di Era Global. *Jurnal Cita Ekonomika*, 11(1), 55–61.
- Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan. *JIMEA : Jurnal Ilmiah MEA*, 4(3), 1567–1581.
- Nisa, K. (2018). IMPLEMENTASI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS HARAPAN UMAT PATI KCP GABUS. *Pakistan Research Journal of Management Sciences*, 7(5), 1–2.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. 146.
- RI, B. (2012). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian*. JDIH BPK RI.
- Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 51–57.
- Sitepu, C. F., & Hasyim, H. (2018). PERKEMBANGAN EKONOMI KOPERASI

di INDONESIA. *Niagawan*, 7(2), 59–68.

- Sugiastini, I. A. F., & Yuliarmi, N. N. (2015). Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Serba Usaha Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, 4(3), 210–219.
- Sugiharsono, -. (2012). Sistem Ekonomi Koperasi Sebagai Solusi Masalah Perekonomian Indonesia: Mungkinkah? *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 6(1), 21–32.
- Tathagati, A. (2014). *Step By Step; Membuat SOP Standard Operating Procedure*.
- Wijaksana, E. P. (2021). Tantangan Koperasi Terhadap Era Revolusi Industri Di Masa Generasi - Z. *Jupeko (Jurnal Pendidikan Ekonomi)*, 6(2), 31–38.
- Wirtz, J. (2017). Service Marketing Communications. In *Service Marketing Communications* (Vol. 5).
- Budiharjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.