
Meningkatkan Jumlah Nasabah Dalam Masa Pandemi Covid-19 ditinjau dari Peran Pegawai pada KSP Nusa Abadi

Riana Dewi Kartika

Program Studi Manajemen, STIE Satya Dharma¹

Email: rianakartika683@gmail.com¹

Artikel info

Keywords:

Role of Employees,
Cooperatives, Number
of Customers.

Abstract. *The purpose of this study was to find out how the role of employees in increasing the number of customers during the Covid-1 Pandemic at KSP Nusa Abadi. This study used a qualitative approach. The data collection technique used in this research is the method of documentation, and structured interviews where the interview instrument uses a purposive systematic sampling technique. The people selected as informants were the leaders of KSP Nusa Abadi, KSP Nusa Abadi staff and members of KSP Nusa Abadi. The number of selected informants is 5 people. Data analysis techniques used in this research are data collection, data reduction, data presentation and verification. The results of this study are that KSP Nusa Abadi employees have played a role in carrying out their duties and responsibilities. Employees serve customers well, namely directly reviewing customers and prospective customers through humantouch and face to face approaches. Apart from offering various programs to customers and prospective customers, KSP employees also build relationships between customers based on the principle of kinship. In order to increase the number of customers during the COVID-19 pandemic, KSP employees should think about the latest ways with technological developments. Balancing between the two methods, namely the Humantouch and Highttech approaches.*

Abstrak. *Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran pegawai meningkatkan jumlah nasabah di masa Pandemi Covid-1 pada KSP Nusa Abadi.. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi, dan wawancara terstruktur dimana instrument wawancara menggunakan tehnik purposive Systematic sampling. Orang yang dipilih sebagai informan adalah pimpinan KSP Nusa Abadi, Staff KSP Nusa Abadi dan Anggota KSP Nusa Abadi. Jumlah informan yang dipilih sebanyak 5 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pegawai KSP Nusa Abadi sudah berperan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai melayani nasabah dengan baik yaitu meninjau langsung nasabah dan calon nasabah melalui pendekatan humantouch dan face to face. Selain menawarkan berbagai program kepada nasabah dan calon nasabah, pegawai KSP juga membangun hubungan antar nasabah dengan asas kekeluargaan. Agar meningkatnya jumlah nasabah di masa pandemic covid-19, maka pegawai KSP sebaiknya memikirkan cara terbaru dengan adanya perkembangan teknologi. Menyeimbangkan antara dua metode yaitu pendekatan Humantouch dan Highttech.*

Corresponden author:

Email: rianakartika863@gmail.com

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan sasaran masyarakat untuk mengembangkan usahanya dengan bergabung atau menjadi anggota/nasabah pada koperasi tertentu. Usaha yang mencangkup berbagai hal yang secara langsung berkaitan dengan kegiatan perekonomian dalam UUD 1945 sebagai bangun Ekonomi Negara Indonesia. Peran pegawai sangat diperlukan dalam menjaga kestabilan ekonomi koperasi di masa Pandemi covid-19. Sehingga seluruh anggota, dan orang yang terlibat langsung dapat hidup sejahtera meskipun dimasa pandemic covid-19. Sesuai pengertian Kesejahteraan Sosial Indonesia yang dirumuskan dalam Undang-Undang nomor 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial, Pasal 1 ayat 1:

“Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual sosial warga negara agar dapat dikelola dengan baik, ketika kebutuhan manusia dapat terpenuhi dan ketika kesempatan sosial dapat dimaksimalkan.

Koperasi adalah salah satu bentuk kerjasama dalam perekonomian masyarakat. Kerjasama ini terjadi akibat dari sejenisnya kebutuhan dari masyarakat. Pihak koperasi dan masyarakat memiliki kebutuhan yang sama dan akan diusahakan bersama-sama. Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang diletakkan dalam UUD 1945 sebagai bangun ekonomi negara Indonesia. Koperasi yang berasaskan gotong royong dan kekeluargaan diharapkan dapat mensejahterakan kehidupan ekonomi rakyat Indonesia, (Anis Syatul,2013). Hal tersebut dapat terjadi dan berjalan secara efektif apabila ada sumber daya manusia (SDM) pendukung. SDM yang dimaksud adalah karyawan koperasi yang terlibat dan yang mampu mendekati nasabah serta calon nasabah melalui pendekatan internal.

Pegawai koperasi harus memiliki kemampuan mendekati nasabah dan calon nasabah membantu segala yang dibutuhkan. Khususnya di masa pandemic ini, merupakan tantangan bagi pegawai koperasi dalam mempertahankan, meningkatkan jumlah nasabah, memberikan solusi agar terciptanya kelancaran dalam melakukan pembayaran angsuran tiap bulannya dan menjaga kesejahteraan nasabah.

Menurut Robbins (2006), kinerja pegawai memiliki enam indikator yaitu pertama, kualitas adalah kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Kedua, Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Ketiga, ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Keempat, efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Kelima, kemandirian merupakan tingkat seseorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya. Keenam, komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa koperasi simpan pinjam (KSP), yang tidak lain adalah debitur atau pinjaman, juga pihak yang memberikan dana, baik berupa simpanan atau modal penyertaan sebagai debitur, Muljono (2012). Nasabah adalah orang yang harus mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepadanya sehingga mampu bertahan pada

era persaingan mutu yang semakin lama semakin tinggi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada KSP Nusa Abadi yang beralamat di Jalan Hasanudin No.14. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Jumlah informan yang digunakan pada penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian yang telah dirumuskan diawal adalah ingin mengetahui peran pegawai dalam meningkatkan jumlah nasabah pada masa pandemic Covid-19. Maka selanjutnya dilakukan analisis dari hasil pengumpulan data melalui hasil wawancara kepada informan yang sudah dipilih. Dari hasil wawancara pada 5 informan terpilih di KSP Nusa Abadi bahwa: Pimpinan KSP Nusa Abadi mengatakan bahwa selama masa pandemic covid-19, pegawai bekerja sesuai uraian kerja, tetap meninjau nabah kelapangan dan taat Prokes. Sistem penjemputan bola yang dilakukan oleh pegawai KSP bersama tim adalah salah satu cara yang dilakuakn oleh pegawai seperti penelitian dari Vidya Mardiyana (2014), bahwa meningkatkan jumlah nasabah tabungan yaitu mengandalkan sistem jemput bola, promosi melalui brosur, melakukan sosialisasi secara langsung untuk promosi kepada calon nasabah, menentukan target baru, mengajukan proposal penawaran kerjasama dalam pengelolaan tabungan dengan sekolah-sekolah, memperatahkan pendekatan dengan nasabah yang belum closing, mempertahankan hubungan baik dengan nasabah, melakukan promo dengan adanya hadiah, bertanggung jawab dan amanah dalam mengelola dana-dana dari nasabah, silaturahmi bertujuan untuk menjalin suatu kekeluargaan.

ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari yaitu 1 orang dari pimpinan KSP Nusa Abadi, 2 orang dari staff KSP Nusa Abadi, 2 orang dari anggota/nasabah KSP Nusa Abadi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode dokumentasi, dan wawancara terstruktur. Teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu Triangulasi jenis sumber data. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Data collection/* pengumpulan data, *Data reduction/* reduksi data, *data display/* penyajian, data *Conclusion drawing/verification.*

Menurut dari pegawai KSP sendiri bahwa semua perkerjaan sudah diatur dan dibuatkan uraian kerja sesuai dengan job desk yang sudah ada. Hal tersebut dapat memudahkan pegawai dalam bekerja. Namun yang masih kurang adalah fasilitas pendukung. Masa Covid-19, didorong untuk mengikuti perkembangan teknologi. Sedangkan fasilitas yang dimiliki oleh KSP hanya sebatas Komputer sebagai alat pendukung *Entry* data. Belum tersedianya system yang dapat memudahkan mengakses suatu informasi secara *online*. Hal tersebut menyebabkan aktivitas dalam bekerja belum maksimal. Karena menurut Robbins (2006) , kinerja pegawai memiliki enam indicator yaitu kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Ketepatan Waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Kemandirian, merupakan tingkat seseorang pegawai yang nantinya

akan dapat menjalankan tugas kerjanya. Komitmen kerja, merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

Jika dilihat dari nasabah, bahwa pegawai dari KSP Nusa Abadi telah melayani nasabah dengan baik. Nasabah sangat mengenal baik dari pegawai. Seperti pengalaman nasabah terkait kebutuhan mendesak yang disampaikan kepada

Pembahasan

KSP Nusa Abadi adalah badan usaha koperasi yang bergerak bukan hanya sebagai bisnis yang dikelola secara asaz kekeluargaan. Melainkan terdapat nilai tambah yang dimunculkan oleh koperasi yaitu mensejahterakan nasabah, anggota dan pegawai. Orientasi dari KSP Nusa Abadi tidak hanya memberikan profit kepada KSP Nusa Abadi. Tetapi bagaimana memberikan kepuasan dan keuntungan dari semua pihak, baik bagi penabung, peminjam dan yang bekerja bagi KSP Nusa Abadi. Dilihat dari hasil temuan bahwa KSP Nusa Abadi memiliki prinsip yang kuat, memiliki kesamaan pemikiran yang selaras, komitmen bersama, kerja sama dengan seluruh anggota demi kemajuan bersama dan melayani sepenuh hati. Karena prinsip dari koperasi adalah pengelolaan dilakukan secara demokrasi, dan pembagian hasil usaha sebanding.

Pegawai merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Sangat diperlukan peran pegawai dalam membangun dan menjaga KSP Nusa Abadi tetap stabil. Meskipun masa pandemic Covid-19, pegawai KSP Nusa Abadi tetap bekerja sesuai rutinitas dan bertanggung jawab menjaga kestabilan ekonomi seluruh anggota KSP Nusa Abadi. Karena peran pegawai adalah melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah, menjaga keamanan, bertanggung jawab dan menciptakan ketenangan. Hal yang seharusnya dilakukan oleh pegawai meskipun masa pandemic dapat membatasi

pegawai dan direspon secara cepat oleh pegawai. Nasabah dan pegawai memiliki hubungan yang sangat erat, mengenal satu sama lainnya dengan baik seperti menurut Ika Oktawulandari (2021) bahwa meningkatkan jumlah nasabah dengan meningkatkan jumlah nasabah adalah memasarkan produk-produk simpanannya dan menjalin hubungan kekeluargaan dan silaturahmi dengan harapan akan timbul suatu kepercayaan dari nasabah.

pergerakan kerja pegawai. Tetapi pegawai tetap melakukan pekerjaan masing-masing dan meninjau nasabah jika diperlukan. Kompensasi yang seharusnya diterima pegawai tidak dapat diberikan karena masa Covid-19. Hal tersebut diakibatkan oleh PPKM.

Suatu cara di mana pegawai KSP Nusa Abadi langsung berinteraksi dengan nasabah dan calon nasabah. Hal tersebut tetap dilakukan tetapi tidak rutin karena adanya pandemic Covid-19. Secara kualitas, kuantitas, komitmen kerja, ketepatan, dan kemandirian, bahwa pegawai KSP sudah melakukan hal tersebut. Tetapi jika dilihat dari efektivitas kerja, pegawai KSP masih kurang. Karena Pegawai masih harus meninjau nasabah kelapangan dan melayani secara *offline*. Dengan adanya pandemic Covid-19, adalah suatu kesempatan bagi seluruh instansi untuk mengembangkan *system* dengan *upgrade* akan kemajuan dan perubahan di masa sekarang. Nasabah peminjam atau penyimpan dilayani oleh pegawai secara langsung dan ditinjau kelapangan secara langsung. Tanpa disadari bahwa pegawai dan nasabah memiliki hubungan erat. Hal itu merupakan pendekatan yang digunakan adalah *system* sentuhan manusia (*Humantouch*). Pendekatan melalui *face to face* untuk mendengarkan keluhan dari nasabah ataupun calon nasabah dan pegawai langsung memberikan solusi terbaik dari hal tersebut. Penelitian dari Vidya Mardiyana 2014, menjelaskan bahwa meningkatkan jumlah nasabah dengan mengandalkan sistem jempit bola, promosi melalui brosur, melakukan sosialisasi secara langsung untuk promosi kepada calon nasabah, menentukan target baru, mengajukan proposal penawaran

kerjasama dalam pengelolaan tabungan dengan sekolah-sekolah, mempertahankan pendekatan dengan nasabah yang belum closing, mempertahankan hubungan baik dengan nasabah, melakukan promo dengan adanya hadiah, bertanggung jawab dan amanah dalam mengelola dana-dana dari nasabah, silaturahmi bertujuan untuk menjalin suatu kekeluargaan. Karena dibatasi pertemuan secara langsung, KSP Nusa Abadi tidak belum bisa melakukan pertemuan secara langsung. Pandemi covid-19 sangat membatasi pertemuan dan perkumpulan. Sehingga peran pegawai secara efektifitas sangat dibutuhkan. Efektifitas yang dimaksud adalah penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) agar dimaksimalkan. Disisi lain, sampai saat ini pegawai KSP Nusa Abadi berkerja hanya menggunakan alat komunikasi seadanya yaitu handphone, whatsapp, dan computer sebagai fasilitas penunjang untuk *entry* data. Di masa sekarang yaitu perkembangnya dunia digital, era dimana *hightech* lebih diutamakan demi kelancaran sebuah usaha. Terlebih di masa pandemic Covid-19. Pegawai masih mengandalkan computer dasar sebagai operasional kerja pegawai. Tidak terciptanya system pendukung yang mampu diakses dengan mudah.

SIMPULAN DAN SARAN

Pendekatan yang digunakan oleh pegawai dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menggunakan pendekatan *Humantouch*. Suatu cara pegawai mendekati nasabah dan calon nasabah dengan sikap atau bicara dari hati ke hati. Memahami setiap keinginan nasabah ataupun calon nasabah, dan memberikan solusi terbaik atas persetujuan bersama. Pegawai langsung meninjau nasabah ke lapangan dengan metode *face to face* dengan mematuhi Protocol Kesehatan.

Sedangkan pemanfaatan akan *hightech* masih kurang. Sehingga alat teknologi pendukung yang digunakan hanya *based-technology*. Terlebih di masa pandemic Covid-19, *hightech* sangat dibutuhkan

untuk menjangkau nasabah dan calon nasabah dengan adanya *social distencing* berisi rangkuman singkat atas hasil penelitian dan pembahasan. Simpulan adalah temuan penelitian yang berupa jawaban atas pertanyaan penelitian atau tujuan penelitian. Hasil penelitian memberikan saran/kontribusi terhadap aplikasi dan/atau pengembangan.

Pegawai sebaiknya tidak hanya mengandalkan pendekatan secara manusiawi. Pegawai KSP dan seluruh pengurus KSP sebaiknya memikirkan cara terbaru dengan adanya perkembangan teknologi. Menyeimbangkan antar dua metode yaitu pendekatan *Humantouch* dan *hightech*.

DAFTAR RUJUKAN

- Mardiyana, Vidya. 2014. Analisis Pemasaran Islam Terhadap Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Pada PT. BPRS Jabal Nur Surabaya. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel.
- Muljono, Djoko. 2012. Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam. Yogyakarta.
- Oktawulansari, Ika. 2012. Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BMT Fajar Mulia Cabang Bandung. TA. Pro'agram Sudi Perbankan Syari'ah. Fakultas Syari'ah. Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Robbins, P. Stephen. 2006. Prilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga. Jakarta.
- Syatul Hilmiah, Anis. 2013. Dinamika koperasi Indonesia tahun 1945-1998. *Journal*. Volume 5.

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 11 Tahun 2009.

Kesejahteraan Sosial. Jakarta.