

## PERANAN PELAYANAN KOPERASI KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN ANGGOTA DI BANK BNI

Wahyudin<sup>1</sup>, Diana<sup>2</sup>, Fanlia Prima Jaya<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin

**Kata Kunci** : Pelayanan, Kesejahteraan Anggota

**Abstrak** :

Salah satu masalah yang terdapat dalam satu lembaga koperasi adalah masalah yang berkaitan dengan psikologi karyawannya. Masalah ini adalah suatu hal yang penting bagi salah satu lembaga koperasi untuk diperhatikan, guna kepentingan kelancaran usaha dan kerjasama antara pihak lembaga dan pihak karyawan. Penulis melihat bahwa koperasi Bank BNI Banjarmasin masih dirasakan kurang dalam memberikan pelayanan dan pemberian kredit, berupa barang, uang, dan simpan pinjam. Karena Koperasi BANK BNI Banjarmasin adalah koperasi BANK BNI dikalimantan selatan ini membuat Koperasi tersebut menerima semua konsumen ( umum). Oleh karena itu perusahaan atau lembaga harus memacu diri dan semangat agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Berdasarkan penelitian Pratama (2008) dan Siswati (2007) diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja. Karenanya penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk : 1) mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan koperasi bank BNI terhadap kesejahteraan karyawan ,2 Untuk mengetahui apakah pelayanan selama ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karyawan Bank BNI Banjarmasin. Penelitian dilakukan pada koperasi Bank BNI Banjarmasin ,dengan ruang lingkup tentang peningkatan pelayanan kepuasan pelanggan. Yang berhubungan dengan sumberdaya manusia dengan titik fokus pada kinerja koperasi karyawan BANK BNI Banjarmasin. Teknik analisis data yang digunakan adalah Diskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menyebutkan kurangnya kepuasan konsumen yang menyebabkan kekurangannya minat untuk belanja dikoperasi tersebut, sebagai akibat dari pelayanan konsumen yang kurang memadai.

### 1. PENDAHULUAN

Koperasi merupakan tiga dari pelaku ekonomi dinegara kita maka keberadaan Koperasi sangat ditunjang oleh adanya, Undang-undang No. 25 tahun 1992 Pasal 4 dijelaskan bahwa fungsi dan peran koperasi membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko-gurunya, berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional, yang merupakan usaha bersama

berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Suatu kenyataan bahwa penduduk Banjarmasin dari tahun-ketahun semakin bertambah dan terus mengalami peningkatan berarti, disamping pertambahan penduduk tersebut diiringi dengan banyaknya penduduk yang menganggur dan ingin mencari pekerjaan, pekerjaan itu didapatkan baik diperusahaan, lembaga, ataupun instansi pemerintahan. Suatu perusahaan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat dan itu harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar masyarakat merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu suatu perusahaan atau lembaga harus memacu diri dan semangat agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Salah satu masalah yang terdapat dalam satu lembaga koperasi adalah masalah yang berkaitan dengan psikologi karyawannya. Masalah ini adalah suatu hal yang penting bagi salah satu lembaga koperasi untuk diperhatikan, guna kepentingan kelancaran usaha dan kerjasama antara pihak lembaga dan pihak karyawan. Penulis melihat bahwa koperasi Bank BNI Banjarmasin masih dirasakan kurang dalam memberikan pelayanan dan pemberian kredit, berupa barang, uang, dan simpan pinjam. Karena Koperasi BANK BNI Banjarmasin adalah koperasi BANK BNI dikalimantan selatan ini membuat Koperasi tersebut menerima semua konsumen, diantara konsumen tersebut adalah umum. Mereka yang sudah berbelanja disana tentu ingin mendapatkan pelayanan yang lebih dan mereka tentu ingin mendapatkan informasi yang akurat .

## 2. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

### 2.1 Tinjauan Koperasi

koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan untuk menyejahterakan anggotanya.

Berdasarkan pengertian tersebut, yang dapat menjadi anggota koperasi yaitu:

- 1 Perorangan, yaitu orang yang secara sukarela menjadi anggota koperasi;
- 2 Badan hukum Koperasi, yaitu suatu koperasi yang menjadi anggota koperasi yang memiliki lingkup lebih luas.

Pada Pernyataan Standard Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 27 (Revisi 1998), disebutkan bahwa karakteristik utama koperasi yang membedakan dengan badan usaha lain, yaitu anggota koperasi memiliki identitas ganda. Identitas ganda maksudnya anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi. Umumnya koperasi dikendalikan secara bersama oleh

seluruh anggotanya, di mana setiap anggota memiliki hak suara yang sama dalam setiap keputusan yang diambil koperasi. Pembagian keuntungan koperasi (biasa disebut *Sisa Hasil Usaha* atau SHU) biasanya dihitung berdasarkan andil anggota tersebut dalam koperasi, misalnya dengan melakukan pembagian dividen berdasarkan besar pembelian atau penjualan yang dilakukan oleh anggota. Koperasi dapat dikelompokkan berdasarkan sektor usahanya: Koperasi Simpan Pinjam, Koperasi Konsumen, Koperasi Produsen, Koperasi Pemasaran, Koperasi Jasa.

Seperti halnya bentuk badan usaha yang lain, untuk menjalankan kegiatan usahanya koperasi memerlukan modal. Adapun modal koperasi terdiri atas modal sendiri dan modal pinjaman. Adapun modal pinjaman koperasi berasal dari: Anggota dan calon anggota, Koperasi lainnya dan/atau anggotanya yang didasari dengan perjanjian kerjasama antar koperasi, Bank dan Lembaga keuangan bukan bank lembaga keuangan lainnya yang dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Penerbitan obligasi dan surat utang lainnya yang dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 2.2 Pelanggan

Pemahaman mengenai pelanggan mengalami perkembangan dari pandangan tradisional ke pandangan modern. Menurut pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut. Sementara pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap menghasilkan produk dari perusahaan, sedangkan pelanggan internal adalah semua pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian atau departemen tertentu. Dalam upaya memantau, mengetahui serta mengukur kepuasan pelanggan suatu perusahaan. Menurut Tjiptono (1996:12) ada beberapa cara yang ditempuh, beberapa diantaranya adalah :

1. Sistem keluhan dan saran  
Misalnya menyediakan kotak saran untuk keluhan, kartu komentar, customer hot lines, memperkerjakan petugas untuk mengumpulkan pendapat atau keluhan pelanggan dan lain-lain.
2. Survey keluhan pelanggan  
Survey bisa dilakukan dengan kuisioner ( dikirim lewat pos atau dibagikan pada saat pelanggan berbelanja ) lewat telepon atau wawancara langsung.
3. Lost customer analysis  
Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli dari perusahaan atau mereka yang telah beralih.
4. Ghost shopping ( mystery shopping )  
Perusahaan menggunakan strategi untuk mengamati kekuatan dan kelemahan produk serta pelayanan perusahaan dan pesaing.
5. Sales related method  
Kepuasan pelanggan diukur dengan kriteria pertumbuhan penjualan, walaupun banyak digunakan metode ini dapat menyimpulkan kepuasan pelanggan, terutama dalam situasi struktur digunakan pasar monopoli: dan kasus pelanggan yang enggan atau sulit pindah meskipun tidak puas.

### 2.3. Strategi mensejahterakan anggota

Strategi merupakan unsur kepuasan yang sangat penting, terutama karena strategi menentukan pelatihan dan penyampaian layanan spesifik yang sangat tepat. Strategi kualitas jasa atau pelayanan menurut tjiptono (1997) harus mencakup hal berikut : Atribut layanan pelanggan, Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas kerja, Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

### 2.4. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004), Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan

konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.

b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun

pesaing-pesaingnya.

c. Pengalaman dari teman-teman.

Engel, Roger & Miniard (1994) mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Band (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi

harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

Seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa ada banyak pengertian kepuasan konsumen. Menurut Giese & Cote (2000) sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu: a). Respon : a) Tipe dan intensitas, b). Fokus

c). Waktu respon. Sedangkan Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam kepuasan konsumen yaitu :

1. *Expectations*,
2. *Performance*,
3. *Comparison*,
4. *Confirmation/disconfirmation*

Sumarwan (2003) menerangkan teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa

kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan saat

membeli sebenarnya mempertimbangkan fungsi produk tersebut (*product performance*). Fungsi produk antara lain: a. diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). b. konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). c. diskonfirmasi negatif (*negatif disconfirmation*).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berbagai tanggapan pelanggan atas pelayanan koperasi dapat tergambar dan jelas pada kuesioner dibawah ini yang meliputi keandalan, daya tanggap, dan kepastian, empati dan berwujud yaitu sebagai berikut :

#### 1. Keandalan

Pendapat responden mengenai keandalan pelayanan Koperasi Bank BNI Banjarmasin dapat dilihat pada

**Tabel 1.**  
**Faktor Keandalan**

Penjelasan	Frekuensi suara	Prosentase suara
Sangat memuaskan	10	16 %
Cukup memuaskan	13	21 %
Kurang memuaskan	20	32 %
Cukup memuaskan	20	32 %
	63	100

Sumber : data diolah 2014

Pada table 1 diketahui sebanyak 10 suara atau 16 % menyatakan sangat memuaskan, 13 suara atau 21 % menyatakan cukup memuaskan dan masing-masing 20 suara atau 32 % menyatakan kurang memuaskan dan tidak memuaskan. Dengan demikian

prosentasi terbesar adalah kurang memuaskan dan tidak memuaskan

#### 2. Daya tanggap

Pendapat responden mengenai daya tanggap pelayanan Koperasi Bank BNI Banjarmasin

**Tabel 2**  
**Daya Tanggap**

Penjelasan	Frekuensi suara	Prosentasi suara
Sangat tanggap	14	22 %
cukup tanggap	13	21 %
Kurang tanggap	17	27 %
Tidak tanggap	19	30 %
	63	100

Sumber : data diolah 2014

Pada table 2 diatas dapat dije;laskan bahwa sebanyak 11 suara atau 27% menyatakan pelayanan koperasi sangat menyakinkan,10 suara atau 26% menyatakan cukup tanggap, 19 suara atau 30 % menyatakan kurang menyakinkan, 23 suara atau 37% menyatakan tidak menyakinkan. Dengan demikian prosentasi

terbesar adalah pernyataan tidak menyakinkan.

### 3 Keyakinan

pendapat responden mengenai pelayanan Koperasi Bank BNI Banjarmasin dapat dilihat pada tabel 3

**Tabel 3**  
**Keyakinan**

Penjelasan	Frekuensi suara	Prosentase suara
Sangat menyakinkan	11	17 %
Cukup menyakinkan	10	16 %
Kurang menyakinkan	19	30 %
Tidak menyakinkan	23	37 %
	63	100

Sumber : data diolah 2014

Pada table 3 diatas dapat dijelaska bahwa sebanyak 11 suara atau 27% menyatakan pelayanan koperasi sangat menyakinkan, 10 suara atau 26% menyatakan cukup tanggap, 19 suara atau 30% menyatakan kurang menyakinkan, 23 suara atau 37% menyatakan tidak menyakinkan.

Dengan demikian prosentase terbesar adalah pernyataan tidak menyakinkan

### 4. Empati

pendapat responden mengenai empati koperasi Bank BNI Banjarmasin dapat dilihat pada tabel 4.

**Table 4.**  
**Empati**

Penjelasan	Frekuensi suara	Prosentasi suara
Sangat memuaskan	14	22 %
Cukup memuaskan	10	16 %
Kurang memuaskan	19	30 %
Tidak memuaskan	20	32 %
	63	100

Sumber : data diolah 2014

Berdasarkan keterangan dari tabel 4 diatas dapat dijelaskan bahwa empati koperasi kepada pelanggan mendapat respon sebagai berikut yang masing-masingt 14 suara atau 22% menyatakan sangat memuaskan, 10 suara atau 16% menyatakan cukup memuaskan, 19 suara atau 20% menyatakan kurang memuaskan,20 suara atau 32%

menyatakan tidak memuaskan maka dengan demikian prosentase terbesar adalah pernyataan tidak memuaskan.

### 5 Berwujud

pendapat responden mengenai pelayanan berwujud Koperasi Bank BNI Banjarmasin terhadap pelanggan.dapat dilihat pada Tabel 4

**Tabel 4.**  
**Berwujud**

Penjelasan	Frekuensi suara	Prosentase suara
Sangat memuaskan	10	16 %
Cukup memuaskan	10	16 %
Kurang memuaskan	21	30 %
Tidak memuaskan	22	32 %
	63	100

Sumber : data diolah 2014

Pada tabel 4. dapat dijelaskan bahwa pelayanan berwujud Koperasi kepada pelanggan mendapat respon antara lain sebanyak 10 suara atau 16% menyatakan sangat memuaskan, 10 suara atau 16% menyatakan cukup memuaskan, 21 suara atau 31% menyatakan kurang memuaskan, 22 suara atau 35% menyatakan tidak memuaskan. Dengan demikian prosentase terbesar adalah pernyataan tidak memuaskan

### 3.2 Pembahasan

Koperasi karyawan Bank BNI Banjarmasin merupakan usaha yang bergerak dalam bidang penjualan dan simpan pinjam dikalangan anggotanya. Pada penelitian ini penulis mengamati tentang aktifnya karyawan dalam pembelian dan aktifnya koperasi dalam memberikan pinjaman kepada karyawan Bank BNI Banjarmasin. Koperasi karyawan memerlukan sumberdaya manusia dan semua perlu dikelola dan diatur agar pada akhirnya tidak merugikan, karena bagaimanapun telah memerlukan biaya untuk mendapatkan sumberdaya dan paling sulit adalah mengatur sumberdaya manusia, karena manusia adalah makhluk yang memiliki perasaan, pikiran, status, keinginan, dan setiap hari mempunyai keinginan dan kebutuhan yang berbeda tapi bagaimanapun sumberdaya manusia dapat diubah menjadi aset bermanfaat bagi koperasi.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh koperasi jika ingin sumberdaya manusia yang telah menjadi anggotanya benar-benar bermanfaat sehingga tujuannya adalah dengan menambahkan dan meningkatkan disiplin dalam melakukan transaksi dan simpan pinjam, kedisiplinan harus ditegaskan oleh koperasinya supaya karyawan dapat mentaati peraturan yang telah dibuat.

Koperasi karyawan Bank BNI Banjarmasin telah terjadi penurunan dalam melakukan

perbelanjaan terutama pada bagian penjualan barang dagangan. Yang disebabkan karena keterbatasan dalam penjualan produknya, disamping keterbatasan dalam produk yang ditawarkan adalah yang membuat sebahagian anggota koperasi cenderung berpindah dalam melakukan perbelanjaan, sehingga mengakibatkan penurunan pembelian secara langsung (tunai) dikalangan anggota koperasi. Meskipun masih ada dikalangan anggota yang melakukan pembelian secara kredit.

Sementara perubahan sikap anggota koperasi yang banyak melakukan pembelian secara kredit, maka pengurus koperasi mensiasati perubahan tersebut dengan cara memberikan simpan pinjam uang kepada anggotanya, yang aktif melakukan perbelanjaan akan berhak mendapatkan pinjaman. Pinjaman yang dimaksudkan untuk menarik kembali konsumen dalam hal ini adalah anggota atau karyawan Bank BNI Banjarmasin. Disamping memberikan pinjaman Koperasi karyawan menerima juga simpanan bagi anggotanya. Pemberian pinjaman bagi anggota bukan hanya berupa uang melainkan juga berupa barang elektronik, yang bisa langsung dibawa pulang tanpa uang muka.

Berdasarkan pengamatan Koperasi karyawan Bank BNI Banjarmasin Menunjukkan bahwa minat anggota sangatlah kurang dalam melakukan pembelian disana, hal ini dapat menimbulkan dampak yang negatif bagi koperasi tersebut. Dimana Koperasi tidak dapat meningkatkan pendapatan atau laba yang hal ini akan berpengaruh bagi anggotanya itu sendiri.

Kebutuhan akan kemudahan yang diberikan oleh Koperasi karyawan menarik kembali minat anggota untuk melakukan transaksi atau pembelian. Berdasarkan itu sangatlah jelas bahwa yang mempengaruhi berkembang atau menurunnya suatu lembaga

atau badan usaha, disebabkan oleh konsumen itu sendiri.

Penelitian ini penting dilakukan agar dilingkungan para anggotanya menyelenggarakan kontribusi setiap anggota belanja dengan baik dan laju perputaran perbelanjaan yang tidak dilakukan karyawan Bank BNI Banjarmasin akan didapatkan kembali, yang pada akhirnya akan diperoleh pendapatan koperasi yang maksimal.

Pemberian kesejahteraan berkaitan langsung dengan usaha pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasional tersirat dengan pandangan ini adalah bahwa dengan tujuan dan sasaran organisasi telah tercakup tujuan dan sasaran pribadi para anggota organisasi yang diberi kesejahteraan itu tersebut. Secara populer dapat dikatakan bahwa pemberian kesejahteraan hanya akan efektif apabila dalam diri para anggota itu terdapat keyakinan bahwa tercapainya tujuan dan berbagai sasaran tujuan organisasi tujuan pribadipun akan ikut pula tercapai. Hal ini sangat penting untuk mencapai perhatian karena seperti dimaklumi, pendorong utama dan pertama bagi seseorang untuk mendapatkan kesejahteraan tertentu adalah kesadaran karyawan itu sendiri, bahkan kesejahteraan yang diberikan itu bersifat individualistik. Para anggota akan selalu mengkaitkan pemberian kesejahteraan oleh Koperasi karyawan.

Kesejahteraan yang tujuannya pribadi itu meskipun tetap dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Dalam usaha pemahaman kesejahteraan dan aplikasinya, yang dimaksud dengan kebutuhan ialah keadaan internal seseorang yang menyebabkan hasil usaha tertentu menjadi menarik. Artinya suatu kebutuhan yang belum terpuaskan menciptakan "ketegangan" yang pada gilirannya menimbulkan golongan tertentu dalam diri seseorang anggota termotivasi sesungguhnya berada dalam suasana ketegangan. Untuk menghilangkan ketegangan itu mereka melakukan usaha tertentu. Merupakan hal yang logis apabila minat usaha seseorang akan semakin besar apabila tingkat kesadaran yang dirasakan semakin tinggi.

Sementara itu organisasi merupakan tujuan penting yang tidak terpisah dalam kehidupan sumberdaya manusia sehari-hari. Orang pada dasarnya tidak mampu hidup

sendiri karena hampir sebagian besar tujuannya dapat terpenuhi apabila bersangkutan dengan organisasi atau lembaga tertentu. Organisasi atau lembaga berupa tempat bekerja. Orang masuk suatu organisasi atau lembaga tertentu, dengan tujuan yang diharapkan dapat diperoleh apabila seseorang tersebut masuk dalam organisasi dapat bermacam-macam, baik yang bersifat fisik maupun non fisik.

Peran manusia sangat penting karena manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap pencapaian tujuan, atau kegiatan organisasi yang ditetapkan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas maka suatu organisasi perlu melakukan fungsi operasional yang pertama manajemen sumberdaya manusia yaitu pengadaan suatu kepuasan fisik maupun batin individual.

#### 4. KESIMPULAN

1. Hasil penelitian tersebut jelas peran koperasi Bank BNI Banjarmasin dalam hal pelayanan konsumen terlihat jelas pada table 4.3/4.4/4.5/4.6 dan 4.7 menyebutkan kurangnya kepuasan konsumen yang menyebabkan kekurangannya minat untuk belanja dikoperasi tersebut.
2. Koperasi karyawan BANK BNI Banjarmasin merupakan Badan usaha yang bergerak bidang penjualan, perkreditan dan simpan pinjam
3. Akibat lemahnya pelayanan para karyawan koperasi, mengakibatkan kurangnya kesadaran anggota-anggota dalam ikut membantu kesetabilan koperasi karyawan BANK BNI Banjarmasin
4. Penerapan program pemberian kemudahan dalam memberikan kredit hanya diberikan kepada anggota yang aktif melakukan perbelanjaan dikoperasi tersebut.
5. Kurangnya minat anggota dalam pembelian tunai sangat berdampak pada pemberian SHU atau laba usaha yang diberikan oleh koperasi tersebut untuk anggota itu sendiri

#### 5.2 Saran Saran

1. Koperasi harus memberikan sesuatu yang membuat anggota merasa nyaman dan aman. Diantara itu koperasi harus memberikan suatu

yang beda dan membuat karyawan dengan senang hati untuk melakukan transaksi di Kopkar tersebut.

2. Evaluasi berkala terhadap kinerja koperasi perlu untuk diperhatikan pelaksanaan teknisnya sehingga kualitas koperasi dapat dipertahankan terjaga dan ditingkatkan
3. Hendaknya dalam menyusun suatu lembaga hendaknya harus dapat mempersiapkan keryawan yang berkualitas agar tercapai tujuan bersama.
4. Koperasi BANK BNI Banjarmasin seharusnya cepat tanggap dalam mensiasati perubahan para anggota-anggota agar dapat menarik kembali para konsumen secara langsung.
5. Dalam suasana persaingan semakin kompotitip,keberadaan usaha koperasi dituntut untuk dapat bersaing dengan pelapor usaha lainnya, karena lembaga ini dianggap cukup repsentatip dalam memberdayakan ekonomi masyarakat.langkah kerja sama dalam bentuk kemitraan usaha merupakan suatu setrategi untuk dapat mengembangkan usaha koperasi dan secara moril kerja sama ini sangat diperlukan adanya dukungan yang maksimal dari pihak koperasi

Diharapkan hal-hal yang ada dan dilakukan oleh koperasi tersebut dapat dijadikan contoh dan pedoman bagi mahasiswa sehingga memiliki kinerja yang dapat dipertahankan selayaknya seperti kegiatan ekonomi koperasi Asisi dan di lingkungan sekitar masyarakat kita.