

Pelatihan dan Pendampingan Peningkatan Kompetensi SDM dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Koperasi Konsumen Kopertis Wilayah VII Surabaya

Amiartuti Kusmaningtyas^{*1}, Endah Budiarti², Sunu Priyawan³, Bukhori⁴, Yeshada Eka Kusuma Wardani⁵, Tri Wahjoedi⁶

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

⁶ Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Indonesia

*e-mail: amiartuti@untag-sby.ac.id

Abstrak

Koperasi merupakan salah satu pilar perekonomian nasional yang berperan dalam meningkatkan kesejahteraan anggota melalui penyediaan berbagai layanan ekonomi dan sosial. Keberhasilan koperasi dalam menjalankan fungsinya sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mengelola koperasi, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Koperasi Konsumen Kopertis Wilayah VII Surabaya menghadapi permasalahan berupa belum optimalnya kompetensi SDM pengurus dan pengelola koperasi dalam aspek pelayanan, komunikasi, serta penerapan standar pelayanan yang berdampak pada kualitas pelayanan kepada anggota. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi SDM koperasi melalui pelatihan dan pendampingan pelayanan prima. Metode pelaksanaan dilakukan melalui tahapan identifikasi kebutuhan, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Materi yang diberikan meliputi pelayanan prima, komunikasi efektif, etika pelayanan, serta penerapan standar pelayanan koperasi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam memberikan pelayanan yang profesional, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan anggota. Selain itu, pengurus koperasi mulai menerapkan pola pelayanan yang lebih terstruktur dan terstandar dalam kegiatan operasional sehari-hari. Kegiatan ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan anggota, serta penguatan tata kelola koperasi secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kompetensi SDM, Koperasi Konsumen, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Prima, Pendampingan.

Abstract

Cooperatives are one of the pillars of the national economy, playing a role in improving the welfare of their members through the provision of various economic and social services. The success of cooperatives in carrying out their functions is largely determined by the quality of the human resources (HR) who manage the cooperative, particularly in providing services to members. The Consumer Cooperative of Kopertis Region VII Surabaya faces challenges in the form of suboptimal human resource competency among cooperative administrators and managers in aspects of service, communication, and the implementation of service standards, which impacts the quality of service to members. This community service activity aims to improve the competence of cooperative HR through training and mentoring for excellent service. The implementation method is carried out through the stages of needs identification, training, mentoring, and evaluation. The materials provided include excellent service, effective communication, service ethics, and the implementation of cooperative service standards. The results of the activity show an increase in participants' understanding and skills in providing professional, communicative, and member-satisfaction-oriented services. In addition, cooperative administrators have begun to implement more structured and standardized service patterns in their daily operations. This activity has made a positive contribution to improving service quality, member satisfaction, and strengthening cooperative governance in a sustainable manner.

Keywords: Human Resources Competence, Consumer Cooperatives, Service Quality, Excellent Service, Mentoring.

1. PENDAHULUAN

Koperasi merupakan badan usaha yang berasaskan kekeluargaan dan demokrasi ekonomi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian. Keberadaan koperasi memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan ekonomi

masyarakat melalui penyediaan berbagai layanan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota. Dalam perkembangannya, koperasi tidak hanya dituntut mampu menjalankan kegiatan usaha secara efektif, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggota sebagai pelanggan utama organisasi (Hidayatullah, 2025).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk koperasi. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan anggota, memperkuat loyalitas, serta membangun kepercayaan terhadap koperasi. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan anggota dan berdampak pada keberlangsungan usaha koperasi dalam jangka Panjang (Kotler et al., 2022; Tjiptono, 2022; Huda & Sapar, 2022; Ginting & Barus, 2022).

Dalam konteks koperasi, pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penyediaan produk atau jasa, tetapi juga mencakup bagaimana pengurus dan pengelola koperasi berinteraksi dengan anggota. Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola koperasi yang baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam operasional koperasi.

Karakteristik pelayanan pada koperasi memiliki kekhasan karena anggota berperan sebagai pemilik sekaligus pengguna layanan. Karena itu, interaksi pelayanan tidak hanya menghasilkan manfaat transaksional, tetapi juga membentuk persepsi mengenai keterbukaan, keadilan, dan kepedulian organisasi. Literatur pemasaran jasa menempatkan petugas garis depan, proses layanan, dan konsistensi pengalaman sebagai unsur pembentuk nilai serta kepuasan pengguna (Wilson et al., 2020). Koperasi perlu mengelola setiap titik kontak, mulai dari penyampaian informasi hingga tindak lanjut keluhan, agar pengalaman anggota tetap konsisten (Wirtz & Lovelock, 2021).

Kompetensi SDM meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. SDM yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota serta mampu menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan secara efektif. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi dapat menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi (Rachman, 2025; Rahardjo, 2021).

Pengembangan kompetensi tidak cukup dilakukan melalui penyampaian materi satu arah. Kompetensi pelayanan perlu dibentuk melalui proses yang menghubungkan kebutuhan organisasi, tujuan pembelajaran, praktik, dan umpan balik. Marlina et al. (2026) menegaskan bahwa pengembangan SDM harus diselaraskan dengan kebutuhan kinerja organisasi, sedangkan Bhakuni (2023) menekankan pentingnya kesempatan berlatih dan menerapkan keterampilan dalam situasi kerja. Oleh karena itu, pendampingan diperlukan agar pengetahuan mengenai pelayanan prima berubah menjadi kebiasaan kerja yang dapat diamati dalam pelayanan sehari-hari.

Koperasi Konsumen Kopertis Wilayah VII Surabaya merupakan salah satu koperasi yang berperan dalam memenuhi kebutuhan ekonomi anggota. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan pengurus koperasi, ditemukan bahwa kompetensi SDM dalam aspek pelayanan masih perlu ditingkatkan. Permasalahan yang dihadapi antara lain keterbatasan pemahaman mengenai standar pelayanan koperasi, kurang optimalnya keterampilan komunikasi layanan, serta belum adanya penerapan standar pelayanan yang terstruktur dalam kegiatan operasional koperasi.

Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima anggota. Seiring dengan meningkatnya harapan anggota terhadap pelayanan yang cepat, responsif, dan profesional, koperasi perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM yang dimiliki. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengurus serta pengelola koperasi dalam memberikan pelayanan prima (Hwihanus et al., 2026; Rohmah & Kustini, 2025; Biby et al., 2022).

Perguruan tinggi sebagai salah satu unsur pelaksana Tri Dharma memiliki tanggung jawab untuk memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat melalui kegiatan pengabdian. Dalam konteks ini, pelatihan dan pendampingan peningkatan kompetensi SDM koperasi menjadi bentuk

kontribusi perguruan tinggi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan koperasi dan penguatan tata kelola organisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian melaksanakan kegiatan “Pelatihan dan Pendampingan Peningkatan Kompetensi SDM dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Koperasi Konsumen Kopertis Wilayah VII Surabaya”. Kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan kapasitas SDM koperasi sehingga kualitas pelayanan kepada anggota dapat meningkat secara berkelanjutan.

Tujuan kegiatan ini adalah:

- 1) Meningkatkan kompetensi SDM pengurus dan pengelola koperasi dalam bidang pelayanan.
- 2) Meningkatkan pemahaman mengenai pelayanan prima dan standar pelayanan koperasi.
- 3) Meningkatkan keterampilan komunikasi dan etika pelayanan kepada anggota.
- 4) Mendorong peningkatan kualitas pelayanan koperasi dan kepuasan anggota.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan di Koperasi Konsumen Kopertis Wilayah VII Surabaya pada bulan November hingga Desember 2025. Sasaran kegiatan adalah pengurus dan pengelola koperasi yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada anggota.

Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif (participatory approach) yang melibatkan mitra secara aktif dalam seluruh tahapan kegiatan.

Pendekatan tersebut dipilih agar materi dan bentuk intervensi disusun berdasarkan masalah pelayanan yang benar-benar dialami mitra. Identifikasi kebutuhan digunakan untuk memetakan kesenjangan pengetahuan, keterampilan komunikasi, dan prosedur pelayanan, sedangkan simulasi serta studi kasus mendekatkan situasi pelatihan dengan kondisi kerja. Penerapan hasil pelatihan dipengaruhi oleh keyakinan peserta, persepsi atas manfaat pelatihan, dukungan lingkungan kerja, dan tersedianya umpan balik (Quratulain et al., 2021). Pelatihan yang dipersepsikan relevan juga lebih berpeluang membentuk sikap positif terhadap tugas pelayanan (Chen et al., 2021).

1) Tahap Identifikasi Kebutuhan dan Analisis Permasalahan

Tahap awal dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara, dan diskusi dengan pengurus koperasi untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan yang berjalan serta berbagai kendala yang dihadapi.

Hasil identifikasi menunjukkan bahwa kompetensi SDM dalam aspek pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama terkait pemahaman pelayanan prima, komunikasi layanan, dan penerapan standar pelayanan koperasi.

2) Tahap Pelatihan Peningkatan Kompetensi SDM

Pelatihan dilaksanakan melalui metode ceramah, diskusi interaktif, studi kasus, simulasi pelayanan, dan tanya jawab. Materi pelatihan meliputi:

- a. Konsep dasar pelayanan prima (service excellence)
- b. Standar pelayanan koperasi
- c. Komunikasi efektif dalam pelayanan anggota
- d. Etika pelayanan dan profesionalisme kerja
- e. Penanganan keluhan anggota
- f. Strategi peningkatan kepuasan anggota

Peserta diberikan kesempatan untuk mendiskusikan berbagai permasalahan pelayanan yang selama ini dihadapi dalam kegiatan operasional koperasi.

3) Tahap Pendampingan Penerapan Pelayanan Prima

Setelah pelatihan, kegiatan dilanjutkan dengan pendampingan secara langsung kepada pengurus dan pengelola koperasi.

Pendampingan meliputi:

- Identifikasi proses pelayanan yang berjalan
- Penyusunan standar pelayanan sederhana
- Simulasi pelayanan anggota
- Evaluasi praktik komunikasi layanan
- Perbaikan prosedur pelayanan.

Pendampingan dilakukan secara bertahap agar peserta dapat mengimplementasikan materi yang telah diperoleh ke dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

4) Tahap Evaluasi dan Monitoring

Evaluasi dilakukan melalui observasi, diskusi, umpan balik peserta, dan penilaian terhadap perubahan praktik pelayanan setelah kegiatan berlangsung.

Indikator keberhasilan meliputi:

- Meningkatnya pemahaman peserta mengenai pelayanan prima
- Meningkatnya keterampilan komunikasi layanan
- Tersusunnya standar pelayanan sederhana koperasi
- Meningkatnya kualitas pelayanan kepada anggota
- Meningkatnya kesadaran pengurus terhadap pentingnya pelayanan profesional.



Gambar 1. Foto Kegiatan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Kondisi Awal Kompetensi SDM dan Pelayanan Koperasi

Sebelum pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, tim melakukan observasi dan diskusi dengan pengurus serta pengelola Koperasi Konsumen Kopertis Wilayah VII Surabaya. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa koperasi telah menjalankan aktivitas pelayanan kepada anggota secara rutin, namun masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Permasalahan utama yang ditemukan adalah belum optimalnya kompetensi sumber daya manusia yang bertugas memberikan pelayanan kepada anggota. Sebagian pengurus dan pengelola koperasi belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai konsep pelayanan prima (service excellence), standar pelayanan koperasi, serta teknik komunikasi yang efektif dalam melayani anggota. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan masih dilakukan berdasarkan pengalaman dan kebiasaan kerja masing-masing individu tanpa adanya pedoman pelayanan yang terstandar.

Selain itu, belum terdapat mekanisme pelayanan yang terdokumentasi dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan cenderung tidak konsisten. Dalam beberapa kondisi, anggota memperoleh pelayanan yang berbeda tergantung pada petugas yang melayani. Situasi ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan anggota serta menurunkan persepsi terhadap profesionalisme koperasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi SDM menjadi kebutuhan yang mendesak untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan koperasi secara berkelanjutan.

2. Pelaksanaan Pelatihan Peningkatan Kompetensi SDM

Kegiatan pelatihan dilaksanakan dengan melibatkan pengurus dan pengelola koperasi yang secara langsung berinteraksi dengan anggota. Materi pelatihan dirancang berdasarkan kebutuhan yang telah diidentifikasi sebelumnya sehingga sesuai dengan kondisi riil yang dihadapi koperasi.

Pelatihan mencakup beberapa materi utama, yaitu:

- a. Konsep dasar pelayanan prima
- b. Pentingnya kualitas pelayanan dalam koperasi
- c. Standar pelayanan koperasi
- d. Komunikasi efektif dalam pelayanan anggota
- e. Etika dan profesionalisme pelayanan
- f. Penanganan keluhan anggota
- g. Strategi peningkatan kepuasan anggota

Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi. Hal ini terlihat dari banyaknya pertanyaan, diskusi, dan berbagi pengalaman yang dilakukan peserta terkait berbagai permasalahan pelayanan yang selama ini mereka hadapi.

Melalui proses pelatihan, peserta mulai memahami bahwa pelayanan bukan sekadar aktivitas administratif, tetapi merupakan proses membangun hubungan yang baik dengan anggota sebagai pemilik sekaligus pengguna layanan koperasi. Pemahaman ini menjadi landasan penting dalam membentuk budaya pelayanan yang lebih profesional di lingkungan koperasi.

3. Peningkatan Pemahaman tentang Pelayanan Prima

Salah satu hasil yang paling terlihat dari kegiatan pelatihan adalah meningkatnya pemahaman peserta mengenai konsep pelayanan prima. Sebelum pelatihan dilaksanakan, sebagian besar peserta memandang pelayanan hanya sebagai kegiatan rutin yang harus diselesaikan sesuai prosedur administrasi.

Setelah memperoleh materi pelatihan, peserta mulai memahami bahwa pelayanan prima mencakup berbagai aspek yang lebih luas, antara lain:

- a. Keramahan dalam berinteraksi dengan anggota

- b. Kecepatan dalam memberikan pelayanan
- c. Ketepatan informasi yang disampaikan
- d. Kemampuan memahami kebutuhan anggota
- e. Kesiediaan membantu menyelesaikan permasalahan anggota

Pemahaman tersebut menjadi perubahan penting karena mendorong peserta untuk melihat pelayanan sebagai salah satu faktor strategis yang menentukan keberhasilan koperasi dalam mempertahankan kepercayaan anggota.

4. Peningkatan Keterampilan Komunikasi Pelayanan

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan koperasi. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan dan pendampingan memberikan perhatian khusus pada peningkatan keterampilan komunikasi peserta.

Melalui simulasi pelayanan dan studi kasus, peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan cara berkomunikasi yang efektif dalam berbagai situasi pelayanan. Peserta belajar bagaimana menyampaikan informasi secara jelas, mendengarkan kebutuhan anggota secara aktif, serta memberikan respons yang tepat terhadap pertanyaan maupun keluhan yang disampaikan anggota.

Hasil pendampingan menunjukkan adanya perubahan positif dalam cara peserta berkomunikasi. Pengurus dan pengelola koperasi mulai menerapkan pendekatan yang lebih komunikatif, sopan, dan responsif ketika melayani anggota. Perubahan ini menjadi indikator bahwa kegiatan pengabdian berhasil meningkatkan kompetensi interpersonal yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan koperasi.

5. Penerapan Standar Pelayanan Koperasi

Selain meningkatkan pengetahuan dan keterampilan individu, kegiatan pengabdian juga mendorong pengurus koperasi untuk mulai menyusun dan menerapkan standar pelayanan yang sederhana dan aplikatif.

Standar pelayanan tersebut mencakup beberapa aspek penting, antara lain:

- a. Prosedur pelayanan anggota
- b. Tata cara penyampaian informasi
- c. Waktu pelayanan
- d. Mekanisme penanganan keluhan
- e. Etika pelayanan kepada anggota

Keberadaan standar pelayanan memberikan manfaat yang signifikan bagi koperasi karena dapat menjadi pedoman bersama dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Dengan adanya standar pelayanan, seluruh pengurus dan pengelola koperasi memiliki acuan yang sama dalam menjalankan tugas pelayanan sehingga potensi terjadinya perbedaan kualitas layanan dapat diminimalkan.

6. Dampak Kegiatan terhadap Kualitas Pelayanan

Kegiatan pelatihan dan pendampingan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Kopertis Wilayah VII Surabaya.

Perubahan yang terlihat antara lain:

- a. Meningkatnya kesadaran mengenai pentingnya pelayanan prima
- b. Meningkatnya kemampuan komunikasi dengan anggota
- c. Meningkatnya profesionalisme dalam memberikan pelayanan
- d. Meningkatnya konsistensi pelayanan melalui penerapan standar pelayanan
- e. Meningkatnya kesiapan pengurus dalam menangani kebutuhan dan keluhan anggota

Perubahan tersebut menjadi indikator bahwa peningkatan kompetensi SDM memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan koperasi.

Pembahasan

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi SDM merupakan salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan koperasi.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem dan prosedur organisasi, tetapi juga oleh kemampuan individu yang menjalankan pelayanan tersebut.

Pelayanan yang berkualitas memerlukan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh sumber daya manusia. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan kompetensi SDM menjadi langkah penting untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan koperasi.

Peningkatan pemahaman peserta mengenai pelayanan prima menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan mampu memperluas wawasan peserta tentang pentingnya orientasi pelayanan kepada anggota. Dalam konteks koperasi, anggota merupakan pemilik sekaligus pengguna layanan sehingga kepuasan anggota menjadi indikator penting keberhasilan organisasi.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pengguna layanan. Ketika pengurus koperasi mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional, maka tingkat kepuasan anggota cenderung meningkat.

Selain itu, hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi komunikasi memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Komunikasi yang efektif membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara pengurus dan anggota sehingga berbagai kebutuhan dan permasalahan anggota dapat ditangani secara lebih cepat dan tepat.

Keberhasilan kegiatan ini juga menunjukkan pentingnya pendekatan partisipatif dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat. Keterlibatan aktif peserta selama proses pelatihan dan pendampingan memungkinkan terjadinya transfer pengetahuan yang lebih efektif. Peserta tidak hanya menerima materi secara teoritis, tetapi juga memperoleh pengalaman praktis melalui simulasi dan diskusi kasus yang relevan dengan kondisi koperasi.

Penerapan standar pelayanan yang mulai dilakukan oleh pengurus koperasi merupakan salah satu capaian penting dari kegiatan ini. Standar pelayanan berfungsi sebagai instrumen pengendalian kualitas yang dapat membantu koperasi menjaga konsistensi pelayanan dalam jangka panjang. Dengan adanya standar yang jelas, setiap petugas pelayanan memiliki pedoman yang sama sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih profesional dan terukur.

Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan merupakan proses yang memerlukan waktu dan komitmen berkelanjutan. Perubahan perilaku pelayanan tidak dapat dicapai hanya melalui satu kali pelatihan, tetapi memerlukan pendampingan dan evaluasi secara berkala agar budaya pelayanan yang baik dapat tertanam dalam organisasi.

Keberlanjutan program memerlukan mekanisme tindak lanjut yang sederhana dan realistis. Koperasi dapat melakukan evaluasi berkala, mencatat keluhan yang paling sering muncul, menilai kepatuhan terhadap standar pelayanan, dan memberikan umpan balik antarpetugas. Catatan tersebut dapat digunakan untuk menentukan kebutuhan pelatihan berikutnya serta memperbarui prosedur ketika ditemukan hambatan baru. Akses yang berkelanjutan terhadap kesempatan belajar berhubungan dengan keterlibatan kerja yang lebih baik, terutama ketika organisasi menyediakan ruang untuk menerapkan keterampilan yang diperoleh (Hassett, 2022). Dengan demikian, pelatihan menjadi bagian dari perbaikan layanan yang berulang dan terukur.

Secara keseluruhan, kegiatan pelatihan dan pendampingan yang dilaksanakan berhasil memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kompetensi SDM dan kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Kopertis Wilayah VII Surabaya. Peningkatan kemampuan pengurus dalam memberikan pelayanan yang profesional menjadi modal penting bagi koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota, memperkuat kepercayaan anggota, serta mendukung keberlanjutan organisasi di masa mendatang.

4. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa Pelatihan dan Pendampingan Peningkatan Kompetensi SDM dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Koperasi

Konsumen Kopertis Wilayah VII Surabaya telah dilaksanakan dengan baik dan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kegiatan ini mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional pengurus serta pengelola koperasi dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Peningkatan kompetensi tersebut terlihat dari meningkatnya pemahaman mengenai pelayanan prima, komunikasi layanan, etika pelayanan, dan pentingnya penerapan standar pelayanan koperasi.

Melalui kegiatan pendampingan, peserta juga memperoleh pengalaman praktis dalam menerapkan standar pelayanan yang lebih terstruktur dan profesional. Perubahan ini memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan koperasi dan berpotensi meningkatkan kepuasan serta kepercayaan anggota.

Keberhasilan program menunjukkan bahwa kombinasi antara pelatihan dan pendampingan merupakan pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kompetensi SDM koperasi. Untuk menjaga keberlanjutan hasil yang telah dicapai, diperlukan komitmen dari pengurus koperasi untuk terus menerapkan standar pelayanan yang telah disusun serta melakukan evaluasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhakuni, S. (2023). Exploring the link between training and development, employee engagement and employee retention. *Journal of Business management and studies*. <https://doi.org/10.32996/jbms>
- Biby, S., Yurina, Y., & Wahyuddin, W. (2022). Kegiatan Peningkatan Pemahaman dan Pengetahuan Perkoperasian Serta Kapasitas dan Kompetensi SDM Koperasi Pemerintahan Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Solusi Masyarakat Dikara*, 2(2), 90–93.
- Chen, C.-A., Hsieh, C.-W., & Chen, D.-Y. (2021). Can training enhance public employees' public service motivation? A pretest–posttest design. *Review of Public Personnel Administration*, 41(1), 194–215. <https://doi.org/10.1177/0734371X19872244>
- Ginting, N., & Barus, I. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(2), 554–568. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i1.430>
- Hassett, M. P. (2022). The effect of access to training and development opportunities, on rates of work engagement, within the US federal workforce. *Public Personnel Management*, 51(3), 380–404. <https://doi.org/10.1177/00910260221098189>
- Hidayatullah, H. (2025). *Pedoman Akuntansi Koperasi Berbasis SAK EP: Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pelaporan dan Akuntansi Koperasi*. CV Eureka Media Aksara.
- Huda, I. U., & Sapar, J. F. (2022). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan Selatan. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 581–604. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i03.1096>
- Hwihanus, H., Prihastuty, D. R., Rahayuningsih, S., Sofyan, A., & Mansyur, S. R. (2026). Pendampingan Akuntansi Koperasi pada Koperasi Konsumen KopWil 7 di Surabaya. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 3(2), 45–56. <https://doi.org/10.62951/jpm.v3i2.3310>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*, 16/E.
- Marlina, S., Sari, A., Jannah, S. R., & Bachtiar, M. (2026). Analisis pengembangan sumber daya manusia melalui pendekatan teori dan model konseptual: Studi pustaka. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(2), 4471–4482. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i2.4949>
- Quratulain, S., Khan, A. K., Sabharwal, M., & Javed, B. (2021). Effect of self-efficacy and instrumentality beliefs on training implementation behaviors: testing the moderating effect of organizational climate. *Review of Public Personnel Administration*, 41(2), 250–273. <https://doi.org/10.1177/0734371X19876676>
- Rachman, M. (2025). Manajemen sumber daya manusia. *Penerbit Tahta Media*.

- Rahardjo, D. A. S. (2021). Manajemen sumber daya manusia. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 1–114.
- Rohmah, M., & Kustini, K. (2025). Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia (Pengurus Koperasi) Melalui Pendidikan Perkoperasian Dari Dinas Koperasi Kota Surabaya. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 5(1), 607–618. <https://doi.org/10.34697/jai.v5i1.1270>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2020). *EBK: Services marketing: Integrating customer service across the firm 4e*. McGraw Hill.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.

Halaman ini dikosongkan