



## Analisis Kinerja *Customer Service Officer* dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni Kabupaten Pekalongan

Nida Sunniya<sup>1\*</sup>, Mafturrahman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital, Program Studi Administrasi Perkantoran,

Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Pekalongan, Indonesia.

E-mail: [nidasunniya704@gmail.com](mailto:nidasunniya704@gmail.com)<sup>1</sup>, [mafturrahmansos@gmail.com](mailto:mafturrahmansos@gmail.com)<sup>2</sup>

Alamat Kampus: Jl. Karangdowo No. 9 Kedungwuni Kab. Pekalongan Kode Pos 51173.

\*Korespondensi Penulis: [nidasunniya704@gmail.com](mailto:nidasunniya704@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** Employee performance is the work result achieved by a person in carrying out their duties and responsibilities in accordance with the standards set by the organization. At Kospin Jasa Capem Kedungwuni, employee performance, especially in the position of Customer Service Officer (CSO), has an important role in creating a satisfying service experience for cooperative members. This study aims to analyze the performance of Customer Service Officer (CSO) employees in improving services to members at Kospin Jasa Capem Kedungwuni, Pekalongan Regency. The method used is qualitative descriptive with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of the study indicate that the performance of Customer Service Officer (CSO) is quite good, indicated by a friendly attitude, professionalism, and understanding of member needs. However, there are several obstacles such as the limited number of Customer Service Officer (CSO) officers, long waiting times during peak hours, and challenges in dealing with members with diverse educational backgrounds. This study suggests increasing the number of Customer Service Officer (CSO) workers and optimizing the queuing system to support faster and more efficient services. These findings are expected to be strategic input for Kospin Jasa Capem Kedungwuni in improving the quality of member services.

**Keywords:** Service, Performance, Customer Service Officer, Kospin Jasa.

**Abstrak.** Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Di Kospin Jasa Capem Kedungwuni, kinerja karyawan, khususnya pada posisi Customer Service Officer (CSO), memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi anggota koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan Customer Service Officer (CSO) dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Customer Service Officer (CSO) sudah cukup baik, ditunjukkan dengan sikap ramah, profesionalisme, serta pemahaman terhadap kebutuhan anggota. Namun terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah petugas Customer Service Officer (CSO) waktu tunggu yang cukup lama pada jam-jam sibuk, serta tantangan dalam menghadapi anggota dengan latar belakang pendidikan yang beragam. Penelitian ini menyarankan adanya penambahan jumlah tenaga kerja Customer Service Officer (CSO) dan optimalisasi sistem antrian guna menunjang pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi Kospin Jasa Capem Kedungwuni dalam meningkatkan kualitas pelayanan anggota.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kinerja, Customer Service Officer, Kospin Jasa

## **1. LATAR BELAKANG**

Pentingnya pelayanan yang baik untuk menunjang kinerja karyawan dan pelayanan merupakan dua komponen penting yang saling mendukung dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan keberhasilan organisasi. Kualitas pelayanan akan ditingkatkan oleh karyawan yang memiliki etos kerja tinggi, disiplin, dan mampu menjalankan tugas dengan tanggung jawab. Pelayanan yang baik tercermin dari sikap ramah, cepat tanggap, dan kemampuan memberikan solusi atas kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima dan kinerja yang optimal akan meningkatkan reputasi perusahaan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang dimiliki dan dikelola oleh anggotanya dengan tujuan memenuhi kepentingan bersama. Koperasi simpan pinjam didirikan oleh individu-individu yang terlibat dalam usaha mikro dan makro pada era 1970-an sebagai alternatif terhadap permasalahan dalam memperoleh modal, mengingat mereka biasanya menjalankan bisnis secara tradisional. Latar belakang pembentukan koperasi ini didasari oleh kepedulian terhadap para pelaku usaha dan pedagang (Rudiyansyah, 2023)

Koperasi simpan pinjam didirikan sebagai solusi atas sulitnya akses modal bagi usaha kecil dan menengah, khususnya pada era 1970-an. Berawal dari kepedulian terhadap para pedagang dan pengusaha, koperasi menjadi wadah ekonomi bersama yang dikelola untuk anggotanya.

Menurut (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012) pasal 1 ayat 1 tentang Perkoperasian menjelaskan bahwa koperasi adalah aturan yang disusun oleh individu maupun badan hukum koperasi, di mana kepemilikan anggota terpisah sebagai bekal untuk menjalankan usaha. Koperasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip ekonomi.

Di Indonesia, KOSPIN merupakan jenis koperasi yang tumbuh dengan pesat. Koperasi ini sejalan dengan budaya dan sistem kehidupan masyarakat Indonesia yang menekankan kerjasama demi kepentingan kolektif (gotong royong), berdasarkan kesetaraan hak dan tanggung jawab, serta beberapa aspek moral lainnya (Rahmi, 2021).

Koperasi simpan pinjam berkembang pesat di Indonesia karena sejalan dengan budaya gotong royong dan nilai-nilai moral bangsa, seperti persamaan hak, kewajiban, dan kerjasama untuk kepentingan bersama.

Koperasi simpan pinjam sudah menjadi bagian yang dikenal luas di masyarakat Indonesia dan dianggap sangat bermanfaat, karena mampu memberikan dukungan untuk

mereka yang menghadapi masalah ekonomi, khususnya dalam mencari modal untuk usaha, salah satu faktor yang menjadikan perkembangan koperasi yang cepat dan diterima dengan baik oleh masyarakat disebabkan oleh fakta bahwa koperasi didirikan untuk keuntungan ekonomi anggotanya, dan kesejahteraan anggota tersebut tergantung pada kontribusi mereka sendiri (Rizky Fadilla & Ayu Wulandari, 2023)

Koperasi simpan pinjam berkembang pesat di Indonesia karena sejalan dengan budaya gotong royong dan nilai-nilai moral bangsa, seperti persamaan hak, kewajiban, dan kerjasama untuk kepentingan bersama.

Koperasi simpan pinjam sudah menjadi bagian yang dikenal luas di masyarakat Indonesia dan dianggap sangat bermanfaat, karena mampu memberikan dukungan untuk mereka yang menghadapi masalah ekonomi, khususnya dalam mencari modal untuk usaha, salah satu faktor yang menjadikan perkembangan koperasi yang cepat dan diterima dengan baik oleh masyarakat disebabkan oleh fakta bahwa koperasi didirikan untuk keuntungan ekonomi anggotanya, dan kesejahteraan anggota tersebut tergantung pada kontribusi mereka sendiri (Putri et al., 2022).

Koperasi simpan pinjam dikenal luas dan dianggap bermanfaat oleh masyarakat karena membantu mengatasi masalah ekonomi, terutama dalam hal permodalan. Pertumbuhannya pesat karena koperasi berfokus pada kepentingan dan kesejahteraan anggota, yang bergantung pada kontribusi aktif dari setiap anggotanya.

Hasil pengamatan peneliti, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja karyawan CSO di Kospin Jasa Capem Kedungwuni. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, beberapa anggota masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh CSO, seperti waktu tunggu yang lama dan kurangnya responsivitas. Permasalahan ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan CSO, termasuk kompetensi, motivasi, lingkungan kerja, serta ketersediaan sumber daya pendukung. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap kinerja karyawan CSO untuk mengidentifikasi kendala yang ada serta merumuskan strategi yang efektif dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis menentukan judul penelitian **“Analisis Kinerja Karyawan CSO (*Customer Service Officer*) dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni Kabupaten Pekalongan”**.

## 2. KAJIAN TEORI

### 2.1 Kinerja Karyawan

#### 1) Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah faktor krusial dalam meraih keberhasilan suatu organisasi. Definisi hasil kerja karyawan adalah pekerjaan yang dilakukan pada waktu tertentu merujuk pada standar yang telah ditentukan. Kinerja ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan individu, usaha yang dikeluarkan, serta dukungan dari organisasi. Secara konseptual, ada kemungkinan bahwa kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai jumlah kerja yang dilakukan seseorang pada periode waktu tertentu, sejalan dengan standar kerja yang telah ditentukan (Saputra & Rahmat, 2024).

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan yang memenuhi standar serta dipengaruhi oleh kemampuan, usaha, dan hubungan dengan organisasi. Sejalan dengan pengertian tersebut, beberapa ahli juga memberikan definisi kinerja dengan penekanan yang berbeda namun saling melengkapi. Misalnya kinerja karyawan sering diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan standar atau indikator tertentu yang telah ditetapkan organisasi.

Beberapa definisi kinerja karyawan dari para ahli sebagai berikut :

Pencapaian yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya disebut sebagai *actual performance* atau *job performance*, yang umumnya dikenal sebagai kinerja (Fauzi & Nugroho, 2020).

Kinerja yang juga dikenal sebagai *actual performance* atau *job performance*, merupakan pencapaian yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Kinerja mencerminkan seberapa efektif dan efisien dengan membimbing mereka untuk bertindak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Jenis kinerja ini dapat dievaluasi berdasarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan dan waktu yang diberikan, biasanya dibandingkan dengan standar atau tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian terhadap kinerja penting dilakukan untuk mengetahui kontribusi individu terhadap organisasi serta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan sumber daya manusia.

Menurut (Zaenal Arifin & Sasana, 2022) kinerja karyawan merupakan hasil tugas-tugas terkait pekerjaan yang harus diselesaikan oleh setiap karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil dari pelaksanaan kewajiban dan tanggung jawab serta dituntut oleh pekerjaan yang dijalankan. Setiap karyawan dituntut untuk memenuhi standar kerja tertentu guna mencapai tujuan organisasi. Kinerja menentukan sejauh mana seorang pekerja mampu menjalankan tugas dengan optimal dan terarah sesuai dengan tanggung jawab serta harapannya. Oleh karena itu, kinerja bukan hanya tentang hasil akhir, tetapi juga melibatkan proses kerja, kontribusi individu, dan tanggung jawab dalam mendukung keberhasilan organisasi.

Menurut (Jordan et al., 2024) Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Baik yang dilakukan dengan baik maupun yang tidak, yang ditentukan dengan melaksanakan tugas sesuai dengan pedoman dan standar yang diberikan agar mencapai tujuan organisasi.

Kesimpulan dari beberapa definisi di atas ialah kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang yang sesuai dengan aspek moral dan etika, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu, baik secara kualitatif maupun kuantitatif untuk mencapai tujuan organisasi. Penilaian kinerja berdasarkan pada metode formal yang terstruktur guna mengevaluasi dan memengaruhi faktor-faktor yang terkait dengan pekerjaan, kinerja, dan hasil seperti absensi. Jadi, penilaian prestasi adalah hasil kerja karyawan secara tanggung jawab. Pada dunia bisnis yang sangat kompetitif, setiap perusahaan perlu memiliki tingkat produktivitas karyawan yang tinggi.

## 2) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Chairunnisah et al., 2021) ada enam indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu :

- a. Kualitas Kerja. Kualitas diukur dari seberapa baik tugas diselesaikan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan pekerja, serta bagaimana mereka melihat hasilnya.
- b. Kuantitas Kerja. Total yang diukur dalam satuan unit dan siklus aktivitas yang selesai mengacu pada jumlah hasil yang dihasilkan.
- c. Ketepatan Waktu. Menyelesaikan aktivitas sesuai dengan jadwal dan mengoptimalkan penggunaan waktu dengan aktivitas lainnya.
- d. Efektifitas. Meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara maksimal menggunakan sumber daya organisasi yang tersedia, seperti tenaga kerja, dana, dan bahan baku.

- e. Komitmen. Komitmen merujuk pada tingkat dimana seorang karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau perusahaan.

Berdasarkan indikator kinerja karyawan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dapat diukur melalui kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen. Penilaian kinerja penting untuk mengidentifikasi area peningkatan dan mengoptimalkan kontribusi karyawan terhadap tujuan perusahaan.

### 3) Karakteristik Kinerja Karyawan

Menurut (FITRIANI, 2021) mengatakan bahwa orang yang mempunyai kinerja tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani memanggil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c. Memiliki tujuan yang realitas.
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Karakteristik-karakteristik ini menunjukkan bahwa individu dengan kinerja tinggi tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga pada proses dan pengembangan diri dalam mencapai tujuan organisasi.

### 4) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut (Sanaba et al., 2022) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut :

- a. Kompensasi

Kompensasi biasanya berkaitan dengan kompensasi moneter yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atau pegawai, yang juga dikenal sebagai kompensasi finansial. Secara umum, kompensasi didefinisikan sebagai segala sesuatu yang diterima oleh seseorang, baik fisik maupun nonfisik, dan harus dihitung dan diberikan kepadanya. Untuk menunjukkan sara terima kasih kepada karyawan, perusahaan biasanya memberikan kompensasi. Imbalan dan kompensasi sebanding. Namun, kompensasi lebih sering dilihat dalam bentuk gaji atau tunjangan di tempat kerja atau bisnis.

b. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah keinginan yang datang dari dalam diri seseorang atau individu yang melakukan pekerjaan dengan tulus, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasilnya adalah hasil yang baik dan berkualitas.

c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi pekerjaan mereka termasuk dalam pengaturan penerangan, pengaturan suara gaduh, kebersihan, dan keamanan tempat kerja. Suasana kerja yang menyenangkan dapat membantu mereka melakukan pekerjaan dengan baik dan efisien.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kondisi eksternal dan internal di tempat kerja. Organisasi dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan mereka dengan menyediakan lingkungan kerja yang mendukung motivasi yang tepat, dan mempertahankan suasana kerja yang positif.

## **2.2 Customer Service Officer (CSO)**

### **1) Pengertian Customer Service Officer (CSO)**

*Customer Service Officer* (CSO) adalah garda terdepan sebuah Perusahaan, mereka bertanggung jawab untuk membangun dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan. *Customer service officer* adalah setiap tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang memuaskan, seperti menerima keluhan atau masalah yang saat ini dihadapi pelanggan (Meldiana & Rahadi, 2020). Seorang *customer service officer* wajib bisa mencari jalan keluar untuk menyelesaikan suatu kasus yang dihadapi oleh pelanggannya. *Customer service officer* adalah bagian dari unit organisasi yang memiliki kemampuan untuk menangani kebutuhan pelanggan, tugas *customer service officer* adalah memberikan layanan atau menjalin hubungan baik dengan pelanggan (Cahaya & Jannah, 1970). *Customer service officer* berperan penting dalam memberikan pelayanan dan membangun hubungan baik dengan pelanggan guna mendukung kepuasan dan citra positif lembaga.

### **2) Tugas dan Fungsi Customer Service Officer (CSO)**

Banyak nasabah yang beranggapan bahwa *customer service officer* itu sebagai pusat informasi di perusahaan, padahal ternyata *customer service officer* juga memberikan pelayanan terhadap nasabah. Ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menududuki posisi ini. Salah satunya adalah pengetahuan luas tentang masalah pelayanan klien. Aktif bijaksana, setia, dan ramah pada semua anggota. Setiap petugas pelayanan pelanggan pasti telah melakukan fungsi dan tugas yang harus mereka lakukan. Dalam hal ini, tugas dan tanggung jawab dari awal sampai akhir suatu pelayanan kepada klien. Adapun fungsi dan tugas *customer service officer*, sebagai berikut:

a. Sebagai Resepsionis

Resepsionis artinya *customer service officer* menerima nasabah yang datang ke Bank dengan ramah, menarik, dan menyenangkan. Dalam setiap situasi seperti ini, *customer service officer* harus bersikap penuh perhatian, berbicara dengan nada yang lembut dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. *Customer service officer* tidak diperkenankan makan dan minum selama melayani nasabah.

b. Sebagai Sales

Sales artinya *customer service officer* bertanggung jawab untuk menjual produk bank sambil menghubungi nasabah, menjawab pertanyaan nasabah tentang produk yang tersedia di bank, dan membantu nasabah mengisi formulir pendaftaran.

c. Sebagai *Customer Service Relation Officer*

*Customer service officer* artinya sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah (Yudih et al., 2023). Dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, *customer service officer* berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan anggota dan membangun loyalitas terhadap kepuasan.

## 2.3 Kualitas Pelayanan

### 1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik suatu organisasi memberikan layanannya sesuai dengan harapan pelanggannya, dan seberapa baik pelanggan membeli layanan untuk memenuhi kebutuhan khusus mereka. Menurut (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009) Tentang Pelayanan Publik, ada empat tujuan: memberikan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Memastikan bahwa pelayanan publik diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, memberikan perlindungan, dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara harus memenuhi setidaknya dua belas kewajiban. Salah satunya adalah memastikan bahwa layanan diberikan sesuai dengan standar layanan.

Menurut (Kumrotin & Susanti, 2021) kualitas pelayanan adalah komponen yang sangat penting untuk mempengaruhi kepuasan konsumen, yang memengaruhi keputusan mereka untuk terus membeli produk kita atau beralih ke kompetitor. Kualitas pelayanan ditentukan oleh produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang berkenan pada konsumen.

Kualitas pelayanan adalah komponen yang mencakup upaya untuk memenuhi kebutuhan, seperti produk, jasa manusia, dan lingkungan. Kualitas merupakan kondisi yang

selalu berubah, kualitas pelayanan dianggap baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, sebaliknya kualitas pelayanan dianggap tidak baik apabila pelanggan menerima pelayanan yang kurang dari yang mereka harapkan (Erinawati & Syafarudin, 2021). Kualitas pelayanan dianggap baik jika sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal, produk, jasa, manusia, dan lingkungan serta terus berubah sesuai kebutuhan pelanggan.

Menurut (Partiwi, 2020) kualitas pelayanan yang baik dapat memajukan perusahaan dan mencapai kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik berdampak positif bagi kemajuan instansi dan berperan penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang optimal. Pelayanan yang baik berdampak positif pada kemajuan organisasi dan sangat penting untuk mencapai kualitas pelayanan terbaik.

## 2) Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Wijanarko & Krisnawati, 2020) menyatakan bahwa ada lima ciri kualitas layanan (*servqual*), yakni sebagai berikut:

- (1) *Tangibles* (bukti nyata) termasuk sarana fisik seperti bangunan dan perlengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi dan keberwujudan fisik lainnya yang dapat menarik perhatian pelanggan.
- (2) *Reliability* (keandalan) kemampuan yang dapat diandalkan untuk menyediakan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan disebut keandalan.
- (3) *Responsiveness* (daya tangkap) didefinisikan sebagai keinginan karyawan perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- (4) *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf dan karyawan sehingga menjamin bahwa pelanggan terlindung dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kekecewaan.
- (5) *Emphaty* (empati) yang mencakup perhatian individu/pribadi terhadap kebutuhan pelanggan, kemudahan hubungan, komunikasi yang baik dan komunikasi yang mudah dipahami.

Kelima komponen ini menunjukkan upaya pelayanan yang luas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

### 3) Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut (Meldiana & Rahadi, 2020) adapun ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Tersedia karyawan yang baik

Melayani pelanggan adalah kunci kesuksesan perusahaan. Kenyamanan pelanggan sangat bergantung pada kualitas *customer service officer* yang melayaninya. *Customer service* wajib ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, *customer service officer* harus cepat tanggap, pintar bicara, menyenangkan, dan pintar. *Customer service officer* juga harus mampu memikat pelanggan dan membuat mereka lebih tertarik dengan produk kita.

- b. Adanya Sarana dan Prasarana

Dalam melayani pelanggan hal lain yang sangat penting adalah apa yang dimiliki perusahaan. Pelanggan akan betah berurusan dengan perusahaan karena sara dan prasaranya yang lengkap dan nyaman.

- c. Bertanggung Jawab

*Customer service* wajib bertanggung jawab pada pelanggan dari awal sampai selesai, yang berarti bahwa mereka harus dapat menyediakan layanan dari awal hingga akhir, sehingga pelanggan akan merasa puas jika petugas dapat menyediakan layanan yang diinginkannya. Jika ada sesuatu yang terjadi, *customer service officer* harus melayani dan mengambil alih tanggung jawabnya.

- d. Mampu Melayani secara Cepat dan Tepat

*Customer service officer* diharapkan dapat melayani secara cepat dan tepat sesuai prosedur. Layanan harus diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, sehingga layanan harus sesuai dengan keinginan pelanggan.

- e. Mempunyai Pengetahuan dan Kemampuan

*Customer service officer*, harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugasnya selalu berinteraksi dengan orang lain, serta perlu dilatih khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk bisa menghadapi setiap pelanggan dalam bekerja.

- f. Mampu Memahami Kebutuhan Pelanggan

*Selain itu, customer service officer* juga harus bisa cepat menanggapi kebutuhan pelanggan karena jika tidak melakukannya, pelanggan akan pergi.

- g. Bisa Memberikan Kepercayaan

Kepercayaan calon pelanggan sangat penting agar mereka mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Pelanggan lama juga harus dijaga kepercayaannya.

Ciri pelayanan yang baik mencakup karyawan yang berkualitas dan ramah, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, tanggung jawab penuh dalam pelayanan, kemampuan melayani dengan cepat dan tepat, pengetahuan dan keterampilan yang memadai, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, serta menjaga kepercayaan pelanggan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas.

#### **4) Strategi yang dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Ada sejumlah strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti yang dinyatakan oleh Menurut (Rahadi & Majid, 2021):

- (1) Menemukan cara untuk menentukan kualitas layanan, seorang karyawan berkualitas tinggi harus dapat memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan dan calon pelanggan. Faktor-faktor yang mereka nilai termasuk keamanan transaksi, dll.
- (2) Mengidentifikasi ekspektasi konsumen, perusahaan memiliki cara unik menarik minat konsumen. Semakin banyak janji yang diberikan perusahaan, semakin tinggi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus berhati-hati saat memberikan janji kepada pelanggan.
- (3) Memberikan bukti terhadap kualitas layanannya untuk meningkatkan persepsi pelanggan baik sebelum maupun sesudah layanan. Memberi tahu pelanggan tentang layanan yang ditawarkan perusahaan. Dalam hal ini, tujuannya adalah untuk membuat proses penyampaian yang efektif dan mudah dipahami.

Strategi ini memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk pengumpulan data kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data tentang masalah Analisis Kinerja Karyawan CSO Dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota di Kospin Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni. Menurut (Hafsiah Yakin, 2023), pendekatan ini digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara keseluruhan dan dengan deskripsi menggunakan kata-kata dan bahasa dalam konteks ilmiah khusus dan dengan menggunakan berbagai metode ilmiah.

Dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan, mendeskripsikan, menafsirkan serta menganalisis data yang telah dikumpulkan. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan memanfaatkan data kualitatif sebagai metode yang sesuai untuk menggambarkan fenomena terkait analisis kinerja karyawan *Customer Service Officer (CSO)* dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota. Hasil temuan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya berjalan secara optimal, yang ditunjukkan melalui beberapa kendala, seperti ketidaktepatan waktu dalam melayani anggota, rendahnya responsivitas, kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan anggota, serta keterbatasan jumlah petugas *customer service officer* yang tersedia.

### 3.1 Sumber Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Data bersumber internal yang didapat langsung melalui tindakan observasi, seperti pengamatan secara langsung, dikenal sebagai data primer (Siregar et al., 2022). Peneliti mengamati secara langsung kinerja karyawan yang dilakukan *customer service officer* untuk meningkatkan pelayanan anggota di Kospin Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Wakil Pimpinan, *Customer Service*, dan Karyawan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni, dan juga peneliti melakukan dokumentasi yaitu berupa pengambilan foto serta rekaman suara wawancara dengan informan sebagai sumber data yang terbentuk gambar serta audio dan menjadikan peneliti mendapatkan wawasan yang lebih banyak mengenai topik dalam penelitian ini.

#### 2. Data Sekunder

Menurut (Edrisy & Rozi, 2021) data sekunder dapat berasal dari dokumen dan sumber lain yang mendukung masalah penelitian.

Dalam hal ini, peneliti mengambil referensi buku mengenai Indikator Kinerja Karyawan dan Pelayanan Anggota. Peneliti juga mengambil referensi dari jurnal maupun artikel mengenai Faktor Kinerja Karyawan, Peran *customer service officer* dalam meningkatkan pelayanan anggota, dan lain sebagainya.

### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Berikut ini adalah beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

#### **1. Observasi**

Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan (Rizky Fadilla & Ayu Wulandari, 2023). Observasi termasuk metode yang kuat untuk mengumpulkan data yang akurat dan mendalam. Kelebihan observasi yaitu pengumpulan data yang langsung dari sumbernya dan dapat mendapatkan pemahaman tentang fenomena ataupun permasalahan yang diteliti yaitu mengenai Analisis Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota di Kospin Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni.

#### **2. Wawancara**

Mengumpulkan data langsung dari lapangan disebut observasi (Rizky Fadilla & Ayu Wulandari, 2023). Observasi adalah metode yang kuat untuk mengumpulkan data yang akurat dan mendalam karena mengumpulkan data langsung dari sumbernya dan memungkinkan untuk memahami fenomena dan masalah yang diteliti yaitu mengenai Analisis Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota di Kospin Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur yaitu pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan sudah dipersiapkan terlebih dahulu oleh peneliti.

#### **3. Dokumentasi**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi berupa pengambilan foto serta rekaman suara wawancara yang dilakukan secara langsung dengan informan. Terkait dokumentasi tersebut berupa kegiatan wawancara dan rekaman suara wawancara yang dilakukan peneliti dengan wakil pimpinan, *customer service officer*, dan beberapa karyawan Kospin Jasa Capem Kedungwuni.

#### **4. Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan suatu proses mencari, memilih dan mempelajari sumber-sumber referensi yang relevan dengan topik penelitian, ataupun sumber informasi lainnya yang telah diterbitkan dan diakui keilmiahannya yang bertujuan untuk memperkaya landasan teori pada penelitian tentang Analisis Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota di Kospin Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni.

### 3.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk memproses data atau informasi dari observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan karyawan dan anggota Kospin Jasa Capem Kedungwuni. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ada tiga langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini, (Salma & Yuli, 2023) yaitu:

#### 1. Reduksi Data

Banyak data yang dikumpulkan di lapangan harus dicatat dengan cermat. Semakin lama peneliti berada di lapangan, semakin banyak kompleksitas yang akan mereka hadapi. Akibatnya, penurunan data memerlukan analisis data segera. Mereduksi data berarti mencari tema dan pola, memilih topik yang relevan, dan membuang informasi yang tidak perlu. Analisis Kinerja Karyawan *Customer Service Officer* dalam Meningkatkan Kualitas Anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni dilakukan setelah data diuraikan dalam bentuk deskriptif. Kemudian, berdasarkan hasil yang diperoleh dari Kospin Jasa Capem Kedungwuni, informan diwawancara untuk memilih item-item yang paling penting.

#### 2. Reduksi Data

Banyak data yang dikumpulkan di lapangan harus dicatat dengan cermat. Semakin lama peneliti berada di lapangan, semakin banyak kompleksitas yang akan mereka hadapi. Akibatnya, penurunan data memerlukan analisis data segera. Mereduksi data berarti mencari tema dan pola, memilih topik yang relevan, dan membuang informasi yang tidak perlu. Analisis Kinerja Karyawan *Customer Service Officer* dalam Meningkatkan Kualitas Anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni dilakukan setelah data diuraikan dalam bentuk deskriptif. Kemudian, berdasarkan hasil yang diperoleh dari Kospin Jasa Capem Kedungwuni, informan diwawancara untuk memilih item-item yang paling penting.

#### 3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, diagram flow, diagram hubungan antar kategori, atau format lain yang serupa. Dalam keadaan seperti ini, teks naratif adalah cara yang paling sering digunakan untuk menyampaikan informasi dalam pemeriksaan subjektif. Setelah data direduksi, Analisis Kinerja Karayawan *Customer Service Officer* dalam Meningkatkan Kualitas Anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni akan dijelaskan secara rinci di bagian pembahasan mengenai Kinerja Karayawan *Customer Service Officer* dalam Meningkatkan Kualitas Anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Membuat kesimpulan dan memverifikasinya adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Jika tidak ada bukti kuat yang ditemukan selama tahap pengumpulan data berikutnya, kesimpulan ini hanya bersifat sementara. Untuk membuat kesimpulan, harus memahami analisis, menganalisis data, dan menjelaskan pentingnya informasi yang dikumpulkan. Sangat penting untuk memberikan perhatian khusus selama proses ini. Pada bagian kesimpulan, akan dibahas bagaimana Kinerja Karyawan *Customer Service Officer* dalam Meningkatkan Kualitas Anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tempat Penelitian	:	Koperasi Simpan Pinjam Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni.
Alamat	:	Ds. Gembong Jl. Raya Kedungwuni Barat, Kecamatan Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan, 51173.
Waktu Penelitian	:	23 April – 11 Juni 2025

Penelitian ini didasarkan pada hasil wawancara dengan narasumber, kemudian dilakukan analisis lebih lanjut terhadap hasil observasi, dan wawancara yang melibatkan 10 narasumber yang merasakan langsung kinerja karyawan *customer service officer* dalam meningkatkan pelayanan anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni. Hasil analisis peneliti bahwa kinerja karyawan *customer service officer* telah berjalan sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya. *Customer service officer* dinilai ramah, responsif, dan mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada anggota koperasi. Namun, masih terdapat tantangan operasional yang perlu dibenahi untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada anggota koperasi. Data diatas di analisis dari hasil wawancara dan observasi.

#### 1. Kinerja *Customer Service Officer* di Kospin Jasa Capem Kedungwuni

Dari sudut pandang manajerial, Pimpinan Kospin Jasa Capem Kedungwuni Bapak Bayu Priambodo, menilai bahwa *customer service officer* telah bekerja secara profesional dan cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Ia menyebutkan bahwa pelayanan sudah memenuhi standar yang ditetapkan, ditandai dengan sikap ramah, kemampuan komunikasi yang baik, serta responsivitas dalam menghadapi kebutuhan anggota. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Wakil Pimpinan, Ibu Fauziyah Hanum, yang menambahkan bahwa *customer service officer* mampu bersikap tenang dan profesional bahkan ketika menghadapi anggota yang emosional.

Pandangan serupa juga yang diungkapkan oleh karyawan lain, seperti bagian teller dan kasir keliling, yang menyatakan bahwa *customer service officer* telah bekerja sesuai prosedur dan mampu menjaga etika kerja dalam setiap interaksi dengan anggota. Dari sisi anggota, sebagian besar menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan *customer service officer* sangat ramah, informatif, dan membantu. Bapak Tambong dan Bapak Arif, dua anggota yang telah lama bergabung, menilai bahwa *customer service officer* cepat tanggap, efisien, dan tetap profesional meskipun dalam kondisi pelayanan yang padat.

*Customer service officer* sendiri, yaitu Ibu Nina Rahmayanti, menjelaskan bahwa tugas utamanya bukan hanya melayani secara teknis, tetapi juga memberikan solusi atas keluhan anggota. Ia mengikuti SOP 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) dan selalu memastikan anggota merasa dilayani dengan baik melalui pendekatan mendengarkan keluhan, menganalisis, dan memberikan solusi yang sesuai.

## 2. Pelayanan Anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni

Pelayanan yang diberikan *customer service officer* mencakup berbagai jenis layanan, mulai dari cetak buku tabungan, penanganan keluhan, konsultasi terkait produk koperasi, hingga edukasi terkait layanan digital. Ibu Nina menjelaskan bahwa rata-rata waktu pelayanan bervariasi tergantung pada tingkat kesulitan masalah mulai dari 5 menit untuk layanan ringan hingga 30-40 menit untuk konsultasi rumit. Kondisi ini menjadi salah satu penyebab lamanya waktu tunggu, terutama saat terjadi antrean panjang pada hari-hari sibuk seperti hari Senin dan Jumat. Beberapa tantangan utama yang dialami *customer service officer* antara lain :

- a. Jumlah anggota yang tinggi dibandingkan dengan jumlah petugas *customer service officer* yang masih terbatas.
- b. Perbedaan latar belakang pendidikan anggota, terutama dari daerah pedesaan, menyebabkan kesenjangan dalam pemahaman layanan atau penggunaan teknologi digital.
- c. Belum adanya sistem antrean digital, sehingga pengaturan pelayanan masih bersifat manual dan bergantung pada inisiatif security serta ketertiban anggota.

Namun, *customer service officer* menyikapi tantangan tersebut dengan strategi pelayanan seperti membangun komunikasi yang jelas, memanfaatkan empati untuk memahami kebutuhan anggota, serta melakukan koordinasi dengan tim untuk mengatur antrean agar tetap tertib.

Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dalam kinerja karyawan *customer service officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan anggota di Kospin Jasa Capem Kedungwuni, adalah sebagai berikut :

**a. Bukti nyata (*Tangibles*)**

Yang mencerminkan kemampuan perusahaan seperti sarana dan prasarana serta kondisi lingkungan yang terjadi di kantor terutama di bagian *customer service officer*. Sarana dan prasarana di Kospin jasa sudah baik, dapat dilihat dari kondisi lingkungan kantor yang kondusif, nyaman, full AC, juga prasarana yang memadai seperti ruang pelayanan yang harum, pencahayaan yang cukup, tempat parkir yang memadai dan aman, tersedianya kursi tunggu anggota dengan jumlah yang cukup, serta penataan ruang kantor yang baik, menjadikan anggota nyaman dalam melakukan proses pelayanan di Kospin Jasa Capem Kedungwuni.

**b. Keandalan (*Reliability*)**

Yang merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan anggota. Kualitas pelayanan di Kospin Jasa Capem Kedungwuni pada dimensi keandalan yaitu Kospin Jasa Capem Kedungwuni sudah menepati janji dalam melakukan pelayanan untuk melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, dapat dipercaya, dan akurat. Misalnya, Kospin Jasa Capem Kedungwuni sudah menepati janji bahwa jika anggota mengikuti jenis tabungan SHR (Simpanan Hari Raya) maka uang anggota akan utuh dan akan mendapatkan bonus berupa bingkisan jika anggota rutin melakukan setoran. Maka Kospin Jasa Capem Kedungwuni akan memenuhi janji dengan membagikan bonus bingkisan tersebut sekitar H-7 lebaran. Dengan memenuhi indikator kualitas pelayanan tersebut maka semakin dapat meningkatkan kepuasan anggota.

**c. Responsif (*Responsiveness*)**

Yang mencerminkan kemampuan perusahaan seperti komunikasi yang baik seperti kemampuan dalam memberikan solusi yang tepat waktu. Kemampuan komunikasi *customer service officer* di Kospin Jasa Capem Kedungwuni sudah baik yaitu dengan memberikan penjelasan secara jelas dan detail terkait permasalahan anggota. Sedangkan waktu untuk memberikan solusi terkait permasalahan anggota diberikan sesuai dengan permasalahannya. Misalnya, permasalahan terkait penutupan rekening karena orang yang mempunyai rekening tersebut telah meninggal dunia. Maka, penutupan rekening tidak dapat diproses hari itu juga. Karena, bergantung para ahli waris dalam melengkapi berkas-berkas tersebut. *Customer service officer* kemudian akan mencocokkan data anggota disistem, dan selanjutnya baru bisa diproses untuk penutupan rekening. Proses tersebut membutuhkan waktu kurang lebih 3-5 hari tergantung pada cepat atau tidaknya anggota melengkapi berkas-berkas tersebut. Dan jika permasalahannya mudah, seperti buku tabungan yang hilang maka *customer service officer* dapat menyelesaiakannya pada saat itu juga dengan mencari data anggota tersebut di sistem lalu membuatkan buku tabungan anggota tersebut dengan buku tabungan yang baru.

#### d. Jaminan (*Assurance*)

Yang merupakan kemampuan *customer service officer* dalam memberikan jaminan ataupun kepastian kepada anggota mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. *Customer service officer* di Kospin Jasa Capem Kedungwuni dalam memberikan jaminan kepada anggotanya menggunakan bahasa yang menarik, sehingga banyak anggota yang tertarik untuk mengikuti berbagai macam jenis tabungan di perusahaan tersebut. Misalnya, jenis tabungan SHR (Simpanan Hari Raya) yang paling banyak diminati anggota. Karena, *customer service officer* menjelaskan kepada anggota jika mengikuti tabungan SHR maka uang tabungan akan utuh dan akan mendapatkan bonus berupa bingkisan hari raya jika rutin melakukan setoran. *Customer service officer* menjelaskan jenis tabungan tersebut dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga anggota banyak yang berminat karena jaminan yang diberikan sangat menguntungkan.

#### e. Empati

Yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus dan menanggapi dengan cekatan terhadap situas dan permintaan anggota. Kualitas pelayanan di Kospin Jasa Capem Kedungwuni pada dimensi empati yaitu dalam memberikan perhatian dan dalam memenuhi kebutuhan anggota sangat bersungguh-sungguh memperhatian kepentingan ataupun permasalahan anggota. Misalnya, ketika ada anggota yang kebingungan ketika akan melakukan setoran maka *customer service officer* dengan cekatan membantu anggota.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa *customer service officer* di Kospin Jasa Capem Kedungwuni telah memenuhi indikator kualitas pelayanan yang meliputi Bukti Nyata (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Responsif (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Sehingga, kepuasan anggota terwujud dengan terpenuhnya kualitas pelayanan yang diberikan.

### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis peneliti dan diskusi yang telah disajikan dalam bab sebelumnya, serta merujuk pada pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, dapat diambil kesimpulan bahwa: Kinerja karyawan *customer service officer* di Kospin Jasa Capem Kedungwuni dapat dianggap baik. *customer service officer* menunjukkan sikap yang ramah, responsif dan profesional saat berinteraksi dengan anggota. *customer service officer* juga berhasil melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku seperti menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa). Namun demikian, di lapangan masih ada

beberapa kendala seperti tingginya antrean pada jam-jam sibuk dan jumlah petugas yang terbatas, yang bisa berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan jika tidak segera diatasi.Kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota umumnya dianggap memuaskan oleh sebagian besar informan. Anggota merasa terbantu oleh keberadaan *customer service officer* yang komunikatif, cepat tanggap, dan solusi dalam memberikan informasi atau menyelesaikan masalah. Akan tetapi, beberapa anggota mengungkapkan bahwa waktu tunggu untuk pelayanan terkadang cukup lama, terutama pada hari-hari padat. Selain itu, tantangan juga muncul dalam berkomunikasi dengan anggota yang berasal dari latar belakang pendidikan dan pemahaman yang beragam, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih sabar dan sederhana.

Adapun saran yang diharapkan penulis supaya dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kospin Jasa Capem Kedungwuni adalah sebagai berikut:Untuk menambah jumlah *customer service officer* yang kurang. Dapat dilakukan dengan merekrut karyawan baru supaya memudahkan proses pelayanan terutama dalam menangani keluhan anggota dan juga kinerja karyawan dapat berjalan dengan lancar. Pentingnya optimalisasi sistem antrean perlu diperhatikan, baik dengan penggunaan nomor antrean secara teratur maupun dengan memanfaatkan teknologi sederhana yang dapat membuat alur layanan lebih teratur dan efisien,Sebaiknya, disarankan untuk mengadakan pelatihan secara berkala bagi *customer service officer*, dengan fokus pada keterampilan komunikasi, pemahaman produk yang lebih baik, dan teknik pelayanan yang prima agar *customer service officer* lebih siap menghadapi berbagai situasi dan karakter anggota.Penting untuk terus meningkatkan pendekatan edukatif dan humanis kepada anggota. *Customer service officer* harus dilengkapi dengan keterampilan komunikasi interpersonal agar dapat menjelaskan produk atau kebijakan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh anggota dari berbagai latar belakang.Perlu dilakukan evaluasi layanan secara berkala, baik melalui survei kepuasan anggota maupun umpan balik langsung, untuk mengetahui kekurangan dan merencanakan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan anggota.Dengan pelaksanaan saran-saran tersebut, diharapkan layanan di Kospin Jasa Capem Kedungwuni akan semakin efektif, efisien, dan memuaskan, serta dapat memenuhi tuntutan dan harapan semua anggotanya secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahaya, R., & Jannah, M. (1970). *Customer service dan hubungan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Akademika.
- Chairunnisah, S., Suharyadi, & Lestari, D. (2021). Indikator kinerja karyawan dalam perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 87–95.
- Edrisy, M., & Rozi, H. (2021). Data sekunder dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Penelitian Sosial*, 9(1), 65–73.
- Erinawati, & Syafarudin. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 4(1), 45–52.
- Fauzi, R., & Nugroho, H. (2020). Kinerja karyawan dalam perspektif manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(3), 123–132.
- Fitriani, A. (2021). Karakteristik kinerja pegawai. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(2), 55–63.
- Hafsiah Yakin. (2023). Pendekatan kualitatif dalam penelitian ilmu sosial. *Jurnal Metodologi Ilmiah*, 2(1), 11–21.
- Jordan, A., Winata, R., & Rosyada, A. (2024). Evaluasi kinerja pegawai dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 44–53.
- Kumrotin, N., & Susanti, E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 10(2), 76–84.
- Meldiana, R., & Rahadi, D. R. (2020). Strategi pelayanan prima oleh customer service officer. *Jurnal Komunikasi Bisnis*, 8(1), 21–30.
- Partiwi, D. (2020). Peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 34–41.
- Putri, A. L., Santoso, B., & Harahap, R. (2022). Peran koperasi simpan pinjam dalam perekonomian masyarakat. *Jurnal Koperasi dan UMKM*, 5(1), 12–20.
- Rahadi, R., & Majid, S. (2021). Strategi peningkatan kualitas layanan publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(2), 89–101.
- Rahmi, A. (2021). Peran koperasi dalam pemberdayaan ekonomi anggota. *Jurnal Ekonomi Rakyat*, 9(1), 55–67.
- Rizky Fadilla, & Ayu Wulandari. (2023). Observasi dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 8(2), 101–110.
- Salma, N., & Yuli, A. (2023). Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 1(1), 33–41.
- Sanaba, A., Lestari, I., & Nugraheni, D. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. *Jurnal Psikologi dan Organisasi*, 11(2), 79–90.
- Saputra, H., & Rahmat, F. (2024). Konsep kinerja dalam organisasi modern. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 1–9.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wijanarko, R., & Krisnawati, S. (2020). SERVQUAL: Ukuran kualitas layanan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 13(2), 59–70.

Yudih, W., Maulana, I., & Afifah, N. (2023). Peran customer service officer dalam meningkatkan kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, 5(1), 78–88.

Zaenal Arifin, M., & Sasana, H. (2022). Kinerja karyawan: Kajian teoritis dan praktis. *Jurnal Human Resource Management*, 10(3), 22–30.