

**Info Artikel**

**Diterima:05-03-2023**

**Direvisi:10-04-2023**

**Diterbitkan:19-04-2023**

**Abstrak** - Pengabdian Masyarakat dilakukan dengan memberikan pelatihan peningkatan Service Excellent, kepada karyawan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) "Ar Rohmah", Candi, Sidoarjo. Dimana, saat ini sedang berada dalam masa peralihan menjadi KSP Syariah. Pelaksanaan pelatihan tersebut terbagi menjadi beberapa bagian yaitu, pengenalan koperasi syariah dan gambaran tugas dari masing-masing pengurus dan pelayanan yang prima. Pelatihan ini diharapkan para peserta dapat memahami kegiatan pelatihan yang diberikan dan dapat membantu pihak koperasi dalam pengelolaan kinerja SDM berbasis syariah dengan baik dan mengalami peningkatan. Sehingga dalam proses peralihan menjadi syariah dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Hasilnya menunjukkan bahwa telah terjadi peningkatan yang signifikan, berkaitan dengan kemampuan pengurus KSP "Ar Rohmah" dalam mengelola sumber daya manusia setelah mengikuti pelatihan.

*Kata Kunci : Koperasi Syariah, Sumber Daya Manusia, Pelayanan Prima*

**Abstracts** - Community Service is carried out by providing Service Excellent improvement training to employees of the "Ar Rohmah" Savings and Loans Cooperative (KSP), Candi, Sidoarjo. Where, currently it is in the transition period to become a Sharia KSP. The implementation of the training is divided into several parts, namely, the introduction of sharia cooperatives and an overview of the duties of each administrator and excellent service. This training is expected that the participants can understand the training activities provided and can help the cooperative in managing sharia-based HR performance properly and experiencing improvement. So that the process of transition to sharia can run according to the provisions. The results show that there has been a significant increase, related to the ability of KSP "Ar Rohmah" management in managing human resources after attending the training

*Keywords : Sharia Cooperative, Human Resources, Excellent Service*

**I. PENDAHULUAN**

Dalam sebuah organisasi pasti memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mendukung sebuah organisasi atau lembaga agar tetap berjalan dan beroperasi. SDM menjadi salah satu faktor utama dalam keberhasilan suatu organisasi atau lembaga (Pratiwi & Cahyono, 2018). Jika suatu organisasi memiliki SDM yang berkualitas dalam proses kegiatannya, maka akan menghasilkan output yang berkualitas pula. Maka dari itu peningkatan kualitas SDM sangat penting dalam berlangsungnya kegiatan suatu organisasi atau lembaga.

Salah satu motor penggerak perekonomian pada wilayah tertentu, baik yang berada di wilayah desa/kelurahan, kabupaten/kota, provinsi, sampai wilayah negara adalah lembaga keuangan. Hal ini, diharapkan dapat sebagai *support system* permodalan bagi masyarakat dalam meningkatkan usaha dan perekonomiannya. Bentuk lembaga keuangan yang juga sangat membantu dalam mendorong perekonomian rakyat adalah lembaga keuangan syariah (LKS). LKS tumbuh seiring dengan perkembangan zaman, dimana sudah mulai banyak tumbuh lembaga keuangan yang berbasis Islam, yang lebih adil dalam penerapan kegiatan operasional usahanya, sehingga lebih bisa transparan ketika bernitrat dengan pelaku usaha, terutama pelaku usaha Industri Kecil dan Mikro (IKM) yang komposisinya paling besar di masyarakat (Marlina & Pratama, 2017).

Koperasi Syariah merupakan salah satu bentuk dari Lembaga keuangan syariah (LKS), dimana tujuan dari koperasi syariah adalah untuk dapat membantu masyarakat keluar dari garis kemiskinan. Dengan demikian, koperasi syariah diharapkan mampu mendampingi anggotanya dalam upaya untuk selalu meningkatkan kapasitas usahanya baik secara kualitas maupun kuantitas. Anggota koperasi sendiri, masih mayoritas merupakan kelompok



yang tergolong berada di ekonomi yang masih lemah, yang kebanyakan skala usahanya masih mikro bahkan ultra mikro. Oleh karena itu, kehadiran koperasi syariah bisa sebagai sarana dalam peningkatan kesejahteraan anggotanya secara khusus, dan kesejahteraan masyarakat luas secara umum. Bentuk dukungan koperasi syariah kepada anggota maupun masyarakat adalah melalui pemberian pembiayaan sesuai dengan kebutuhan, dan tentunya sesuai dengan akad yang diterapkan sesuai syariah Islam (Lindiawatie; Dhona Shahreza, 2018).

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) yang merupakan aplikasi dari konsep koperasi syariah juga berpijak pada landasan filosofis yang mengarah orientasinya pada pemberdayaan anggota, hal ini dapat memperkuat kemitraan antara BMT dan anggotanya. BMT dapat membantu dalam peningkatkan pemberdayaan ekonomi rakyat, dengan memadukan pendekatan pada tiga sektor, yaitu : *sektor finansial* melalui fasilitas pembiayaan, *sektor riil* melalui pembinaan kepada pelaku usaha, dan *sektor religious* melalui pembinaan keagamaan (Hendra Permana & Aulia Adhiem, 2019).

Koperasi Simpan Pinjam “Ar Rohmah” merupakan salah satu koperasi yang terletak di kota Sidoarjo yang sedang dalam proses peralihan dari koperasi konvensional menjadi koperasi berbasis syariah. Perubahan ini menimbulkan berbagai macam kebutuhan mendasar seperti permasalahan SDM agar dapat menyesuaikan perubahan yang dulu masih berbasis konvensional menjadi syariah. Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah dengan dilakukannya pelatihan guna memperbaiki, melatih, serta mengangkat SDM di Koperasi Simpan Pinjam “Ar Rohmah” sesuai dengan ketentuan syariah.

Dalam perkembangan KSP “Ar-Rohmah” Jawa Timur pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2021, menunjukkan perubahan yang cukup signifikan pada jumlah anggota, jumlah Sisa Hasil Usaha (SHU) yang diterima, sampai pada total aset yang dimilikinya. Berikut data fluktuasi pertumbuhan KSP “Ar-Rohmah” Jawa Timur pada tabel 1 :

Tabel 1. Data Pertumbuhan KSP “Ar-Rohmah” Jawa Timur Tahun 2019-2021

| Keterangan             | 2019                   | 2020                   | 2021                   |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| JumlahAnggota          | 686                    | 713                    | 696                    |
| Sisa Hasil Usaha (SHU) | 158.538.093,-          | 126.830.473,-          | 148.917.170,-          |
| <b>Total Aset</b>      | <b>4.095.635.800,-</b> | <b>4.576.750.600,-</b> | <b>4.562.120.400,-</b> |

Sumber: data diolah 2023

PengelolaanKoperasiSimpanPinjam “Ar-Rohmah” Jawa Timur sampai pada tahun 2021 sudah berjalan cukup baik, tetapi karena adanya perubahan bentuk lembaga dari koperasi konvensional menjadi koperasi syariah, maka diperlukan penyesuaian terhadap seluruh kegiatan operasional yang dilakukan oleh koperasi. Adanya perubahan bentuk lembaga pada Koperasi Simpan Pinjam “Ar-Rohmah” Jawa Timur, juga harusdidukung oleh kesiapan SDM nya.

Dengan adanya kegiatan Pengabdian Masyarakat ini, yaitu pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM di Koperasi “Ar Rohmah” diharapkan dapat membantu dan meningkatkan kualitas SDM di Koperasi “Ar Rohmah”. Sehingga dalam proses pelaksanaannya dapat memberikan pelayanan yang optimal.

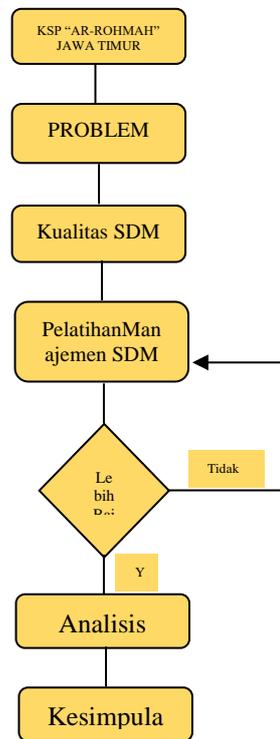
## II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam melakukan program pengabdian masyarakat ini adalah dengan menggunakan metode ABCD (Asset Based Community Development), yaitu sebuah konsep pemberdayaan masyarakat yang memanfaatkan asset. Asset sendiri dapat dimaknai sebagai potensi yang telah dimiliki oleh masyarakat, yang dapat berupa kekayaan yang telah dimiliki untuk mendorong kegiatan pemberdayaan. Kekayaan ini dapat berupa : kepedulian, kebersamaan, kecerdasan, dan lain-lain. Terdapat 4 (empat) kriteria dalam menerapkan konsep ABCD, yaitu : Problem Based Approach, Need Based Approach, Right Based Approach, Asset Based Approach (Selasi et al., 2021).

Pada saat ini, dalam memaknai konsep pemberdayaan tidak lagi hanya ditujukan kepada kelompok yang lemah atau rendah potensi, akan tetapi malah kepada kelompok yang telah mempunyai potensi, supaya mereka dapat memecahkan permasalahan yang dihadapinya. Hal tersebut, dapat berfungsi untk memfasilitasi kelompok masyarakat, sehingga dapat memaksimalkan potensi yang telah dimiliki. Fasilitator dapat bertindak untuk mengidentifikasi potensi-potensi yang tersedia, kemudian dihubungkan dengan sistem sumber daya lainnya (Rahman, 2016).

Lokasi yang penulis ambil untuk melakukan program pengabdian masyarakat ini adalah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) “Ar Rohmah” yang merupakan koperasi konvensional dan sedang proses pengurusan konversi menjadi koperasi berbasis syariah, KSP “Ar Rohmah” terletak di Perumahan Mutiara Prima Raya Blok A No. 06 Candi, Sidoarjo, Jawa Timur.

Dalam melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat ini, adapun alur pelaksanaan program kegiatan ini sebagai berikut ini :



Gambar 1. Alur Kegiatan Program Pengabdian Masyarakat

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Pengabdian Masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 4 Juni 2022, dengan materi pelatihan yang diberikan mengenai antara lain :

1. **Pengantar Koperasi Syariah**, membahas tentang : prinsip koperasi, keanggotaan koperasi, hak dan kewajiban anggota.
2. **Job Description** yang terdapat dalam susunan organisasi koperasi, antara lain : kepala cabang, manager, bagian accounting, bagian operasional, bagian marketing, bagian administrasi, bagian pembiayaan, teller, dan dewan pengawas syariah.
3. **Service Excellent**, yaitu : memberikan pemaparan tentang kemampuan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan, sesuai dengan standart dan pelayanan. Terdapat 6 (enam) konsep dalam pelayanan prima, meliputi : Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance), dan Tanggungjawab (Accountability) (Barata, 2003). Keenam konsep tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :
  - a) Sikap (Attitude) : perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
  - b) Perhatian(Attention): kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
  - c) Tindakan (Action)
  - d) Kemampuan (Ability)
  - e) Penampilan (Appearance)
  - f) Tanggungjawab (Accountability)

Setelah dilakukan pelatihan terkait service excellent, kemudian dilakukan evaluasi terhadap hasil materi pelatihan yang sudah diperoleh, meliputi :

1. Pemahaman Sumber Daya Manusia pada KSP “Ar Rohmah” mengenai Struktur Kerja Koperasi Syariah. Berdasarkan penjelasan dari Pak H. Sukoco Emilia, S.H selaku ketua KSP “Ar Rohmah” mengatakan bahwa sebelum dilakukannya konversi menuju koperasi syariah, ada baiknya para pegawai

koperasi diberikan pelatihan dengan tujuan untuk memahami struktur kerja yang baru pada koperasi syariah, sehingga nantinya dapat dengan lancar menjalankan perannya yaitu sebagai koperasi berbasis syariah. Terdapat banyak cara yang dapat dilakukan untuk memberikan pemahaman pada sumber daya manusia mengenai materi tertentu, salah satunya adalah dengan diadakannya pelatihan. Kemudian dari pelatihan tersebut kami lakukan observasi keseluruhan untuk melihat apakah terdapat progres pemahaman pada pegawai koperasi.

Dari hasil observasi, kami temukan bahwa sebagian besar dari pegawai KSP “Ar Rohmah” dapat menangkap dan memahami materi yang telah kami sampaikan, hal ini dapat dilihat pada sesi diskusi serta tanya jawab, terdapat beberapa pegawai yang aktif untuk bertanya dan juga menyampaikan pendapat mereka ataupun menanyakan perkiraan masalah yang nantinya dapat terjadi dikemudian hari. Sebagian kecil dari pegawai juga sudah memahami garis besar dari struktur kerja pada koperasi syariah, sehingga pada sesi diskusi, mereka dapat memimpin pegawai lainnya untuk beropini atau bertanya.

Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata dari pegawai KSP “Ar Rohmah” mendapatkan pengetahuan baru tentang struktur kerja pada koperasi syariah setelah diadakannya pelatihan. Namun agar sumber daya manusia pada KSP “Ar Rohmah” ini tetap terus berkembang, maka perlu diadakannya pelatihan yang lebih advance guna untuk upgrading pemahaman serta kemampuan para pegawainya.

## 2. Pemahaman Sumber Daya Manusia KSP “Ar Rohmah” terhadap pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan.

Setiap pegawai perkoperasian wajib mengetahui dasar aturan mengenai pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Sesuai dengan yang dikatakan oleh (Munkner, 1997) sejalan dengan tujuan koperasi maka prioritas yang diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota, pertumbuhan perusahaan koperasi yang berkesinambungan bukanlah tujuan akhir melainkan merupakan pembenaran dalam kaitan dengan perbaikan kapasitas koperasi dalam rangka peningkatan kesejahteraan anggota. Maka demi mewujudkan tujuan tersebut, para pegawai KSP “Ar Rohmah” harus kembali di berikan pemahaman mengenai bagaimana pelayanan yang baik pada koperasi syariah.

Pelayanan prima menurut (Suwithi, 1999) merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan, dalam hal ini tentu berdasarkan prosedur pelayanan koperasi syariah. Maka dalam pelatihan yang telah dilaksanakan mencakup penjelasan mengenai penyesuaian konsep sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, serta tanggung jawab yang sesuai dengan prosedur syariah. Pada awal pelatihan ditemukan bahwa hasil dari observasi kami terhadap pegawai KSP “Ar Rohmah” menunjukkan tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada anggota koperasi sudah sesuai dengan prosedur koperasi konvensional pada umumnya. Namun dikarenakan koperasi akan mengalami konversi menjadi koperasi syariah, maka terdapat penyesuaian prosedur pelayanan dalam konsep syariah, antara lain menerapkan konsep silaturahmi dan konsep mitra kepada anggota atau nasabah. Materi ini pun sudah cukup dipahami dengan baik oleh peserta pelatihan.

Berikut foto kegiatan kegiatan pelatihan berlangsung, nampak peserta memperhatikan dan aktif diskusi dalam merespon materi pelatihan :



Gambar 2. Pelatihan Peningkatan Sumber Daya Manusia di KSP”Ar-Rohmah”

#### IV. KESIMPULAN

Pelatihan yang dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam “Ar Rohmah” adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas SDM yang mana hal ini dirasa sangat diperlukan untuk menunjang keberlangsungan koperasi yang akan beralih menjadi koperasi berbasis Syariah, sehingga kedepannya tetap dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi para nasabah. Setelah dilakukannya pelatihan, terbukti bahwa para pegawai koperasi berhasil memahami materi yang telah diberikan, hal ini terlihat dari keaktifan para pegawai koperasi saat sesi diskusi berlangsung. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan KSP “Ar Rohmah” tetap terus berupaya untuk meningkatkan kinerja para pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah.

#### V. REFERENSI

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media.
- Hendra Permana, S., & Aulia Adhiem. (2019). Development Strategy for Baitul Mal Wattamwil (BMT) Asan Alternative Financial Institution To Support Micro, Small, and Medium Enterprises. *Kajian*, 24(2), 103–112. <http://www.>
- Lindiawatie; Dhona Shahreza. (2018). PERAN KOPERASI SYARIAH BMT BUMI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS USAHA MIKRO. *Al-Urban: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Filantropfi Islam*, 2, 1–12. <https://doi.org/10.22236/alurban>
- Marlina, R., & Pratama, Y. Y. (2017). Koperasi Syariah Sebagai Solusi Penerapan Akad Syrikah Yang Sah. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 263–275. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i2.2582>
- Munkner, H. H. (1997). *Masa Depan Koperasi*. DEKOPIN.
- Pratiwi, S. L., & Cahyono, H. (2018). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kualitas Sdm Bank Syariah Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Lamongan. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 145–153.
- Rahman, K. (2016). Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa. *WEDANA Jurnal Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 2(1), 189–199. <https://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/1788>
- Selasi, D., Umam, K., Rahmah, D., Alfiyanti, P., & Romdiyah, S. (2021). Pendekatan ABCD ( Asset Based Community Development ): Upaya Peningkatan Pendapatan Keluarga Melalui Pelatihan Pembuatan Telur Asin di Desa marikangen Kecamatan Plumbon Kabupaten Cirebon. *Etos : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 176–188.
- Suwithi, N. W. (1999). Pelayanan Prima (Customer Care). In *Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan* (p. 4).