

## **LAYANAN INFORMASI PELAYANAN KOMUNIKASI ORGANISASI KOPERASI DALAM PENGEMBANGAN MEKANISASI PARTISIPASI PT BIENSI FASYINDO**

**Tubagus Ade RH<sup>1</sup>, Kartika<sup>2</sup>, Vasdha Lorentza Vibrant<sup>3</sup>, Intan Nabila Azhar<sup>4</sup>, April  
Laksana<sup>5</sup>**

tubagusade9@gmail.com<sup>1</sup>, tikakr111@gmail.com<sup>2</sup>, vasdhawilliam@gmail.com<sup>3</sup>,  
intannabilaazhar6@gmail.com<sup>4</sup>, aprillaksana8@gmail.com<sup>5</sup>

**Universitas Bina Bangsa**

### **ABSTRAK**

Informasi sebagai bagian teknologi informasi merupakan suatu hal yang sangat penting saat ini. Dengan adanya teknologi informasi, suatu Instansi dapat menyampaikan informasi secara aktual dan akurat. Akan tetapi, berbagai informasi dan komunikasi antara anggota Koperasi seperti undangan rapat anggota, pemberitahuan masalah kapan waktu kebanyakan hampir semua masih secara manual. Hal tersebut bisa dirasakan kurang efektif karena selain membuang banyak waktu juga membutuhkan banyak kertas dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu diperlukan sebuah sistem informasi yang dapat menangani masalah EAI “masalah informasi ini lebih efektif dan terkontrol dengan dibangunya sebuah webserver dengan pengelolaan melalui web application base. Tahapan penelitian dengan metode pengumpulan data berupa wawancara dengan kepala koperasi, serta mengobservasi koperasi dan mengumpulkan data dari dokumen koperasi. langkah pengembangan selanjutnya dengan menganalisis kebutuhan user dan sistem, merancang, mengimplementasikan system dan menguji system. Pada perancangan system dimulai dari perancangan proses, merancang database dan user interface Subyek penelitian ini yaitu dengan memanfaatkan perangkat lunak pendukung seperti xampp sebagai web server, PHP sebagai bahasa pemrograman berbasis web dan MYSQL sebagai basis datanya. Untuk pengujian system menggunakan Black Box Test dan Alpha Test. Hasil dari penelitian ini berupa aplikasi system SMS gateway yang dapat memberikan kemudahan dalam mengelola administrasi seperti pengiriman surat dan informasi. Dimana aplikasi SMS gateway ini hanya dapat melakukan pengiriman pesan atau informasi apabila dilakukan oleh administrator atau user yang sudah terdaftar.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Koperasi, Web Application Base, SMS Gateway.

### **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan di atas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar, 1996). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam

menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195), Sistem, mekanisme dan prosedur yang dimaksudkan dalam pemberian pelayanan pembentukan koperasi disini ialah keseluruhan proses yang yang diberlakukan dalam pemberian pelayanan. Hal ini merupakan proses yang dilalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Disamping itu, dalam proses pemberian pelayanan perlu memperhatikan Standar Pelayanan Prosedur (SOP) yang ada. Sistem yang digunakan dalam memberikan pelayanan itu, perlu memperhatikan perkembangan zaman dan penerapan system informasi yang telah berkembang di masyarakat . Dimana dengan menggunakan sistem informasi yang ada dapat mempermudah proses pelayanan yang dibutuhkan. Menurut Dwizz dalam Ronif menyatakan bahwa “dengan penggunaan sistem informasi dalam pemberian pelayanan memberikan keuntungan, diantaranya hemat tepat, lebih cepat, mudah diakses, pengecekan data lebih mudah dan mempermudah pengolahan data”.

## **METODE**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dimana pada penelitian ini peneliti lebih mengutamakan untuk menggambarkan dan mengungkapkan bagaimana cara Gusti gina membangun Personal branding di media sosial khususnya pada Akun Instagram @gustigina. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian ini di pilih peneliti karena peneliti hanya menggambarkan nilai variabel yang mandiri. Penelitian ini dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau objek penelitian. Untuk mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Struktur organisasi adalah mekanisme untuk mencapai tujuan koperasi yang telah ditetapkan, dimana diletakkan pembentukan pekerjaan dan unsur-unsur yang ada menurut suatu sistem yang cocok dengan maksud tujuan organisasi. Tanggung jawab masing-masing fungsi yang semuanya terlibat dan dilaksanakan secara konsekuen didalam penerapan sehari-hari.

Agar kegiatan organisasi Koperasi Sejahtera Abadi Kota Banjarmasin dapat berjalan dengan baik dan lancar, maka haruslah jelas dan tegas dalam pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam pelaksanaan masing- masing bagian. Adapun struktur organisasi di Koperasi Sejahtera Abadi di PT BIENSI FASYENDO dilihat pada gambar berikut ini:

Struktur organisasi harus memiliki unsur- unsur sebagai berikut:

1. Harus ada perumusan tujuan yang jelas sebagai landasan dan pedoman dalam menentukan tata kerja dan cara kerja yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan koperasi yang bersangkutan.
2. Kemudian menentukan fungsi- fungsi apa, bagaimana, berapa banyak yang diperlukan yang akan melaksanakan kegiatan kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut.
3. Melakukan pembagian tugas yang jelas dan tegas antara fungsi- fungsi yang ada, dengan disertai batas-batas kekuasaan, wewenang, tanggung jawab masing-masing fungsi.

4. Memiliki orang-orang yang tepat untuk memegang atau menduduki jabatan dalam masing- masing fungsi yang ada tersebut.
5. Orang-orang yang memegang jabatan tersebut harus mempunyai satu- kesatuan kerja yang harmonis dibawah koordinasi menurut tingkatan jenjang yang ada.

Masing-masing bagian memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Rapat Anggota
  - a) Menetapkan anggaran dasar koperasi
  - b) Menetapkan kebijakan umum koperasi
  - c) Melakukan pemilihan, pengangkatan, pemberhentian pengurus, pemeriksaan, dan penasehatan koperasi.
  - d) Menetapkan rencana kerja, anggaran kerja, anggran belanja, pengesahan neraca koperasi.
2. Pengurus
  - a) Memimpin organisasi dan usaha koperasi
  - b) Mencatat segera dalam buku daftar anggota tentang masuk keluarnya anggota.
  - c) Mencatat tentang mulai dan berhentinya masa jabatan anggota pengurus dalam buku daftar pengurus.
  - d) Menyelenggarakan rapat anggota tahunan menurut ketentuan dalam anggaran dasar koperasi.

Faktor penghambat dan faktor pendorong Koperasi sejahtera abadi PT BIENSI FAYSINDO Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan peneliti di Koperasi sejahtera abadi PT BIENSI FASYENDO mengenai faktor penghambat dan faktor pendorong Koperasi dalam Meningkatkan pelayanan tersebut tidak lepas dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti.

Faktor penghambat yang terjadi di Koperasi Sejahtera abadi PT BIENSI FASYENDO dalam meningkatkan pelayanan adalah sumber daya manusia atau pelanggannya sendiri kurang mengetahui tentang perkoperasian, Iklim yang tidak menentu, kurangnya modal sehingga arus kas jadi tidak seimbang dan partisipasi anggota yang kurang simpati dengan program- program yang ada.

Faktor pendorong yang terjadi di Koperasi sejahtera abadi PT BIENSI FASYENDO untuk meningkatkan pelayanan lain adalah membantu/meminjamkan modal untuk usaha nasabah sehingga usaha nasabah bisa berkembang, berorientasi pada pemberian pelayanan yang baik dan maksimal kepada anggota.

Berjalan dan berkembang bersamaan dengan usaha anggota serta menyampaikan kepada pelanggan jika kreditnya bermasalah, kemudian dengan meningkatkan simpanan wajib agar kendala modal dapat teratasi.

## **KESIMPULAN**

Untuk itu diharapkan kedepan Koperasi sejahtera abadi kota banjarmasin lebih meningkatkan segala dimensi-dimensi yang berhubungan dengan citra koperasi dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Faktor penghambat dan pendorong koperasi secara memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan pelanggan. Hal ini menjelaskan jika faktor penghambat dan pendukung koperasi secara bersama-sama sudah baik, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan Koperasi sejahtera abadi kota banjarmasin.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dylan Trotsek, 2017, Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta, J. Chem. Inf. Model.  
J. Oliver, 2013, Malayu Hasibuan, Dasar- Dasar Perbankan,” J. Chem. Inf. Model.

K. Basuki, 2019,” ISSN 2502-3632 ISSN 2356-0304 J. Online Int. Nas Januari – Juni 2019 Univ.  
17 Agustus 1945 Jakarta.  
Nuralim, R. Niswati, M. Nasrullah. 2018 . Sistem Pelayanan Pembentukan  
Hasil peneliti 24 Januari 2024