

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI UNIT GUDANG KOPERASI KELUARGA BESAR SEMEN PADANG (KKSP) PT SEMEN PADANG

Fredy Slamet

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas Merangin

Alamat e-mail : fredy.slamet01@icloud.com

ABSTRACT

This article discusses the implementation of excellent service in the Semen Padang Large Family Cooperative warehouse unit with a focus on the strategies, processes and results that have been achieved. By developing accounting information systems, developing organizational structures, employee development, and using technology, KKSP has improved the quality of services provided. Improving service quality has increased consumer confidence, sales and company image. Therefore, the implementation of excellent service at KKSP can be an example for other companies to improve the quality of services provided.

Keywords: Excellent service, service quality, customer trust.

ABSTRAK

Artikel ini membahas implementasi pelayanan prima di unit gudang Koperasi Keluarga Besar Semen Padang dengan fokus pada strategi, proses, dan hasil yang telah dicapai. Dengan pengembangan sistem informasi akuntansi, pengembangan struktur organisasi, pengembangan karyawan, dan penggunaan teknologi, KKSP telah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan telah meningkatkan kepercayaan konsumen, penjualan, dan citra perusahaan. Oleh karena itu, implementasi pelayanan prima di KKSP dapat menjadi contoh bagi perusahaan lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan prima, kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen.

A. Pendahuluan

PT. Semen Padang merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dimana karyawannya dihimpun dalam sebuah wadah Korps Pegawai Republik Indonesia-Departemen Perindustrian sub unit PT. Semen Padang. Untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, maka atas prakarsa Korpri Departemen Perindustrian sub unit

PT. Semen Padang dibentuklah sebuah wadah koperasi yang berwatak sosial diberi nama "Koperasi Karyawan Semen Padang (KKSP)". Akan tetapi, sebelum Koperasi Karyawan PT. Semen Padang ini didirikan, pada mulanya ia hanya berbentuk sebuah unit toko yang dikelola oleh swasta dengan nama "Toko Sesiba". PT. Semen

Padang dalam hal ini bertindak sebagai pemberi fasilitas berupa gedung yang di lokasikan di areal kerjanya dan memberikan fasilitas lain yang bertujuan untuk menunjang upaya pemenuhan kebutuhan sehari-hari para karyawan. Karena kebutuhan karyawan PT. Semen Padang yang semakin beragam, sehingga tidak mampu lagi dipenuhi oleh sebuah unit toko, maka pengurus unit KORPRI PT.

Semen Padang yang direstui oleh dewan direksi mengambil alih toko dan merombak struktur manajemen Toko Sesiba tersebut menjadi wadah perekonomian yang bersifat sosial untuk kalangan karyawan yang diberi nama "Koperasi Karyawan Semen Padang" (KKSP). Koperasi ini disahkan akte pendiriannya pada tanggal 06 Oktober 1984 dengan badan hukum nomor 1478/BH-XVII, yang beranggotakan sebanyak 3.600 orang dengan jumlah karyawan sebanyak 277 orang. Kemudian atas permintaan anggota dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) masa bakti 1987 pada tanggal 31 Maret 1988, dengan suara bulat memutuskan untuk mengubah anggaran dasar KKSP dan mengganti namanya menjadi KOPERASI KELUARGA BESAR PT. SEMEN PADANG (KKSP) dengan Badan Hukum Nomor 1478/BH/XVII tanggal 31 Mei 1989. Dengan modal awal yang dimiliki sebesar Rp 400.110.000,00 (empat ratus juta seratus sepuluh ribu rupiah). Kemudian akta pendirian tersebut dirubah lagi dengan badan hukum nomor

8/PAD/KDK310/TU.1/11/1999 tanggal 8 februari 1999.

Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP) telah berdiri sejak tahun 1984 sebagai wadah koperasi yang berwatak sosial untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bersaing dengan toko ritel lainnya, KKSP telah melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan pelayanan prima di unit gudangnya. Pada artikel ini, kita akan membahas implementasi pelayanan prima di unit gudang KKSP dengan fokus pada strategi, proses, dan hasil yang telah dicapai. Anggota koperasi berasal dari PT.

Semen Padang, PT. Igaras, Yayasan Igaras, dan Yayasan Dana Pensiun termasuk KKSP sendiri. Berlokasi di Indarung, Kecamatan Lubuk Kilangan, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Daerah kerja koperasi ini meliputi PT. Semen Padang, Anak Perusahaan dan Lembaga Penunjang. Sama halnya seperti koperasi pada umumnya tujuan berdirinya KKSP antara lain untuk mengembangkan dan meningkatkan kesejahteraan anggota serta masyarakat umum dan untuk memelopori kemajuan daerah dalam rangka terlaksananya masyarakat yang makmur dan sejahtera. Dalam hal ini, KKSP yang beranggotakan semua karyawan PT. Semen dan anak perusahaan dilingkungan PT. Semen Padang berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan tersebut dengan jalan memenuhi berbagai

kebutuhan anggota dan non anggota baik secara tunai maupun kredit yang tujuannya agar keberadaan KKSP itu sendiri dapat dirasakan manfaatnya.

Visi Misi KKSP

Sebelum membahas implementasi pelayanan prima, penting untuk memahami sejarah dan visi misi KKSP. Koperasi ini didirikan pada tanggal 6 Oktober 1984 dengan badan hukum nomor 1478/BH-XVII. Awalnya, KKSP hanya melayani konsumen dari karyawan PT. Semen Padang, tetapi sekarang telah berkembang menjadi melayani masyarakat sekitar. Visi KKSP adalah "Melayani dengan Baik dan Benar" dan misinya adalah "Meningkatkan Kesejahteraan Anggota dan Masyarakat dengan Pelayanan yang Prima"

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan prosedur pelayanan yang prima pada unit gudang KKSP. Subjek penelitian ini dilakukan pada badan usaha pada Koperasi Keluarga Besar PT. Semen Padang (KKSP) yang terletak di kompleks Sosial Center PT. Semen Padang kelurahan Indarung

kecamatan Lubuk Kilangan kota Padang Sumatera Barat.

Pelaksanaan kegiatan magang ini berlangsung selama 45 hari, dimulai dari tanggal 21 Juli 2025 sampai dengan tanggal 12 September 2025.

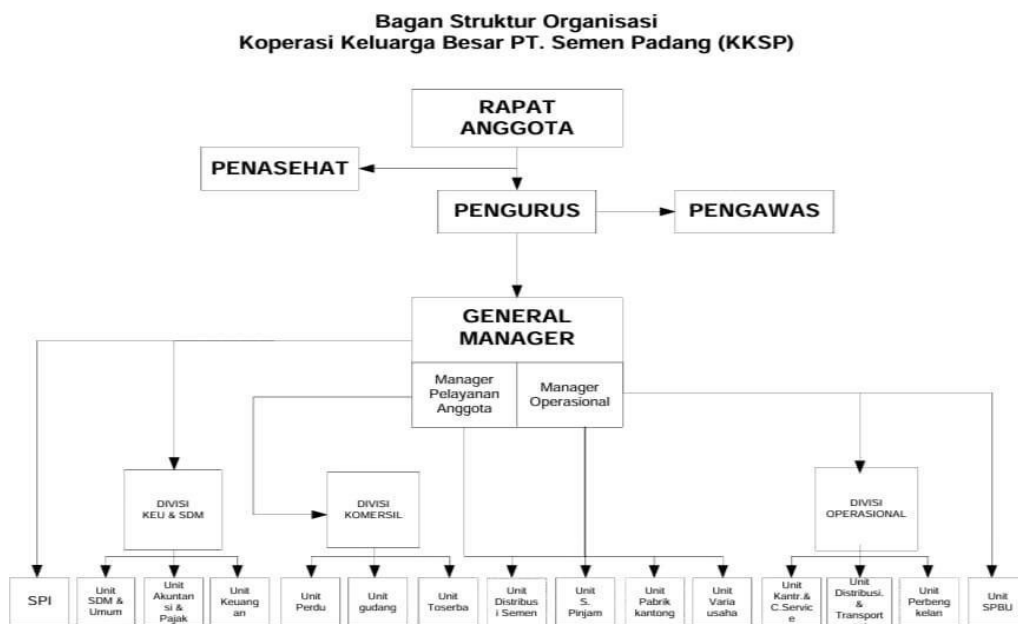
Pada kegiatan magang ini berlokasi di PT Semen Padang yang terletak di JL Raya Indarung Kota Padang Provinsi Sumatera Barat, yang berjarak sekitar 15 km kearah timur pusat kota padang. Secara geografis lokasi pabrik berada pada ketinggian lebih kurang 200 meter dari permukaan laut. Proses magang dilakukan di Unit Gudang Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Koperasi Keluarga Besar PT. Semen Padang (KKSP) PT.

Semen Padang adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dimana karyawannya dihimpun dalam sebuah wadah kopri unit PT. Semen Padang. Untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, maka atas prakarsa kopri Departemen Perindustrian sub unit PT. Semen Padang dibentuklah sebuah wadah koperasi yang berwatak sosial diberi nama "Koperasi Karyawan Semen Padang (KKSP)" yang didirikan pada tanggal 6 Oktober 1984 dengan badan hukum nomor 1478/BH-XVII

Struktur organisasi pada Koperasi Keluarga Besar PT. Semen Padang dapat digolongkan dalam bentuk organisasi fungsional.



1. Strategi Pelayanan Prima

Strategi pelayanan prima di unit gudang KKSP melibatkan beberapa aspek penting, yaitu:

a. Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi

KKSP telah mengembangkan sistem informasi akuntansi yang efektif untuk mengelola penerimaan dan pengeluaran kas. Sistem ini menggunakan bagan alir (flowchart) untuk menggambarkan proses penerimaan kas, sehingga memudahkan pengelolaan dan pengawasan.

b. Pengembangan Struktur Organisasi

KKSP memiliki struktur organisasi yang jelas dan efektif. Struktur ini melibatkan berbagai divisi seperti divisi keuangan, divisi operasional, dan divisi pelayanan anggota. Setiap divisi memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas untuk memastikan pelayanan prima.

c. Pengembangan Karyawan

KKSP sangat memperhatikan pengembangan karyawan. Karyawan di KKSP dilatih untuk berpikir terbuka dan positif, serta dilengkapi dengan pemahaman tugasnya dalam bekerja. Hal ini membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

d. Penggunaan Teknologi

KKSP telah menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Misalnya, penggunaan sistem manajemen inventori yang canggih untuk mengelola stok barang, sehingga meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kecepatan proses.

2. Proses Implementasi Pelayanan Prima

Implementasi pelayanan prima di unit gudang KKSP melibatkan beberapa proses yang sistematis:

a. Pengembangan Prosedur

KKSP telah mengembangkan prosedur yang jelas untuk setiap aspek pelayanan. Prosedur ini mencakup penerimaan kas, pengelolaan stok, dan pengiriman barang. Prosedur ini dibuat untuk memastikan bahwa setiap proses dilakukan dengan akurat dan efisien.

b. Pelatihan Karyawan

Pelatihan karyawan adalah bagian penting dalam implementasi pelayanan prima. Karyawan di KKSP dilatih untuk memahami prosedur yang telah dibuat dan dilatih untuk berpikir terbuka dan positif dalam menangani masalah yang timbul.

c. Penggunaan Teknologi

Penggunaan teknologi telah menjadi penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Misalnya, penggunaan aplikasi manajemen inventori yang dapat diakses secara online untuk memantau stok barang secara real-time.

d. Pengawasan dan Evaluasi

Pengawasan dan evaluasi adalah bagian penting dalam memastikan bahwa pelayanan prima terus ditingkatkan. KKSP melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan pelayanan yang diberikan.

3. Hasil Implementasi Pelayanan Prima

Implementasi pelayanan prima di unit gudang KKSP telah memberikan hasil yang signifikan:

a. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pelayanan prima di KKSP telah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Konsumen mulai mengakui bahwa pelayanan di KKSP lebih baik dibandingkan dengan toko ritel lainnya.

b. Peningkatan Kepercayaan Konsumen

Peningkatan kualitas pelayanan telah meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap KKSP. Konsumen lebih percaya diri untuk membeli produk di KKSP karena yakin bahwa produk yang dibeli akan berkualitas.

c. Peningkatan Penjualan

Peningkatan kualitas pelayanan telah meningkatkan penjualan di KKSP. Konsumen lebih banyak membeli produk di KKSP karena yakin bahwa pelayanan yang diberikan akan memuaskan.

d. Peningkatan Citra Perusahaan

Peningkatan kualitas pelayanan telah meningkatkan citra perusahaan. KKSP telah menjadi salah satu toko ritel yang paling dipercaya di daerah sekitar.

Untuk mengukur keberhasilan pelayanan prima di unit gudang Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP), beberapa indikator dan metode dapat digunakan. Berikut adalah beberapa cara yang dapat dilakukan:

a. Indikator Kualitas Pelayanan

1) Kemampuan (*Ability*):

Membuat pelayanan yang efektif dan efisien dalam mengelola stok dan memenuhi kebutuhan

- pelanggan.
- 2) Sikap (Attitude): Memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, profesional, dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.
 - 3) Penampilan (Appearance): Membuat fasilitas dan lingkungan kerja yang bersih, rapi, dan nyaman.
 - 4) Perhatian (Attention): Memberikan perhatian yang cukup kepada setiap pelanggan dan memahami kebutuhan mereka.
 - 5) Tindakan (Action): Mengambil tindakan yang cepat dan tepat dalam menangani keluhan atau kebutuhan pelanggan.
 - 6) Tanggung Jawab (Accountability): Mengambil tanggung jawab atas kesalahan dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- b. Pengukuran Kinerja
- 1) Penjualan: Meningkatnya penjualan dapat menjadi indikator bahwa pelayanan prima telah meningkatkan kepercayaan pelanggan.
 - 2) Keluhan: Menurunkan jumlah keluhan yang diterima dapat menunjukkan bahwa pelayanan prima telah meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - 3) Pengembalian Produk: Mengurangi pengembalian produk dapat menunjukkan bahwa pelayanan prima telah meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi kesalahan dalam proses pemesanan.
- c. Survei Pelanggan
- 1) Melakukan survei pelanggan secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan memperbaiki aspek-aspek yang perlu diperbaiki.
 - 2) Menggunakan skala survei yang jelas untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, seperti menggunakan skala Likert untuk menilai sikap pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
- d. Penggunaan Teknologi
- 1) Menggunakan teknologi seperti sistem manajemen inventori yang canggih untuk mengelola stok barang dan memantau kebutuhan pelanggan secara real-time.
 - 2) Menggunakan aplikasi pelanggan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi dan memantau status pesanan mereka.
- e. Evaluasi Berkala
- 1) Melakukan evaluasi pelayanan secara berkala untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan pelayanan yang diberikan.
 - 2) Menggunakan hasil evaluasi untuk memperbaiki aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
 - 3) Dengan menggunakan

indikator-indikator tersebut, KKSP dapat mengukur keberhasilan pelayanan prima

di unit gudangnya dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan

D. Kesimpulan

Implementasi pelayanan prima di unit gudang Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP) telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah kesimpulan dari langkah-langkah yang telah diambil dan indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan pelayanan prima:

1. Strategi Efektif: Pengembangan sistem informasi akuntansi, pengembangan struktur organisasi, dan pengembangan karyawan telah membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.
2. Penggunaan Teknologi: Penggunaan sistem manajemen inventori yang canggih telah meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kecepatan proses.
3. Pengawasan dan Evaluasi: Pengawasan dan evaluasi secara berkala telah membantu mengetahui kelemahan dan kekuatan pelayanan, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang tepat.
4. Indikator Kualitas Pelayanan: Indikator seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab telah digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.
5. Pengukuran Kinerja: Penjualan yang meningkat, keluhan yang

menurun, dan pengembalian produk yang berkurang menunjukkan bahwa pelayanan prima telah meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

6. Survei Pelanggan: Survei pelanggan secara berkala telah membantu memahami kepuasan pelanggan dan memperbaiki aspek-aspek yang perlu diperbaiki.
7. Evaluasi Berkala: Evaluasi berkala telah membantu memantau kemajuan dan membuat perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, implementasi pelayanan prima di unit gudang KKSP telah berhasil meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan. Langkah-langkah yang telah diambil dan indikator yang digunakan dapat menjadi contoh bagi perusahaan lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, KKSP dapat terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

E. Daftar Pustaka

Laporan Tahunan 2018 PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. IDX.

Diakses pada 27 Agustus 2024.

Puspita Rama Nopiana. Universitas Putera Batam. Diakses pada 27 Agustus 2024. Renstra Kementan Tahun 2015-2019. Kementerian Pertanian. Diakses pada 28 Agustus 2024.

Laporan Tahunan 2019 PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. IDX. Diakses pada 28 Agustus 2024.

BAB 1 PENDAHULUAN. Universitas Andalas. Diakses pada 28 Agustus 2024.