



SEMESTER GENAP
2021 - 2022

KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Di RW-19 Kelurahan Mustika Jaya
Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi
Provinsi Jawa Barat

ARKO PUJADI – Universitas Jayabaya
NORMAN EDY – Universitas Jayabaya
SAUT PANE – Universitas Jayabaya
RINI YULIA S. – Universitas Jayabaya
KTUT SILVANITA M. – Universitas Kristen Indonesia
IKA BASKARA – Universitas Esa Unggul

KATA PENGANTAR

Puji Syukur KehadiratNya atas perkenannya Laporan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dapat disusun selesai sesuai jadwal. Laporan PkM ini dibuat untuk memenuhi pengisian Laporan Kinerja Dosen (LKD) di Semester Genap Tahun Ajaran 2021-2022. Kegiatan Pk Mini dilakukan atas inisiatif dari tiga Kampus Merdeka, yaitu: Universitas Jayabaya dengan dosen Arko Pujadi, Rini Yulia Sasmiaty, Norman Edy, dan Saut Pane; Universitas Kristen Indonesia dengan dosen Ktut Silvanita M; Universitas Esa Unggul dengan dosen Ika Baskara.

Laporan PkM terdiri dari 5 Bab, yaitu: Bab-1 Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, Bab-2 Profil Koperasi Harapan Sejahtera 19, Bab-3 Foto-Foto Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, Bab-4 Daftar Pertanyaan Pelayanan Koperasi Harapan Sejahtera 19, dan Bab-5 Penutup Pengabdian kepada Masyarakat.

Ucapan Terima kasih disampaikan kepada Dinas Koperasi Kota Bekasi, Ketua dan Pengurus RW 19, Ketua dan Pengurus Koperasi Harapan Sejahtera 19 Perumahan Graha Harapan Mustika Jaya Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi atas Fasilitas penyelenggaraan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dari tiga kampus merdeka. Dengan Harapan kegiatan ini dapat bermanfaat bagi warga sebagai masukan dalam usaha memperbaiki pelayanan koperasi di wilayah mustika jaya dan kegiatan lain dapat diselenggarakan dimasa-masa yang akan datang. Saran dan kritik yang membangun akan diterima oleh Tim PkM dengan tangan terbuka.

Sekian dan Terima kasih,

Bekasi, 27 Juli 2022

Tdt,

**Tim PkM
dari Tiga Kampus Merdeka**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB-1. KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT	1
1.1. Bentuk Kegiatan.....	1
1.2. Peserta Pengabdian Kepada Masyarakat.....	2
1.3. Waktu Pelaksanaan PkM	3
1.4. Lokasi Kegiatan	6
1.5. Metode Pelaksanaan	6
1.6. Bahan Pemaparan Materi.....	6
BAB-2. PROFIL KOPERASI HARAPAN SEJAHTERA 19	14
2.1. Latar Belakang Pembentukan Koperasi	14
2.2. Tujuan Koperasi Simpan Pinjam	15
2.3. Peran dan Fungsi Koperasi Simpan Pinjam.....	15
2.4. Prinsip Dasar Koperasi Simpan Pinjam	16
2.5. Pelaksanaan dan Ketentuan Koperasi Harapan Sejahtera 19.....	17
2.6. Keanggotaan KoperasiHarapan Sejahtera 19	18
2.7. Modal Koperasi Harapan Sejahtera 19	18
2.8. Susuna Pengurus Koperasi Harapan Sejahtera 19	19
2.9. Kegiatan Koperasi Harapan Sejahtera 19	20
BAB-3. FOTO-FOTO KEGIATAN PENGABDIAN kepada MASYARAKAT	22
BAB-4. DAFTAR PERTANYAAN PELAYANAN KOPERASI HARAPAN SEJAHTERA 19	25
4.1. Profil Responden	26
4.2. Pelayanan Koperasi.....	27
4.3. Saran-Saran dan Masukan	28
BAB-5. PENUTUP PENGABDIAN kepada MASYARAKAT	29

DAFTAR GAMBAR

<u>GAMBAR</u>	<u>JUDUL</u>	<u>HALAMAN</u>
1.	Spanduk Kegiatan PkM dari 3 Kampus Merdeka	22
2.	Foto Bersama Dinas Koperasi Kota Bekasi- Pengurus Koperasi- dan Dosen dari 3 Kampus Merdeka yang Berbeda	22
3.	Penyampaian Materi tentang Kualitas Pelayanan Koperasi Harapan Sejahtera 19 Mustika Jaya Kota Bekasi	23
4.	Foto Bersama Setelah Pemaparan Hasil Riset Kepuasan Anggota Koperasi oleh Dosen dari 3 Kampus Merdeka yang Berbeda	23
5.	Suasana Persiapan Kegiatan PkM Koperasi Masjid Al Ghaniy dan Koperasi Harapan Sejahtera-19 Mustika Jaya Kota Bekasi	24
6.	Foto Bersama Seluruh Peserta Kegiatan Perkoperasian	24

BAB-1

KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

1.1. Bentuk Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan dalam mengisi kewajiban Laporan Kinerja Dosen dalam semester genap tahun ajaran 2021/2022. Kegiatan ini berjudul “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Koperasi Harapan Sejahtera 19”. Bersamaan dengan kegiatan ini, ada sosialisasi perkoperasian/ pendirian Koperasi Mesjid di kompleks perumahan oleh Dinas Koperasi Kota Bekasi. Untuk menjaga akuntabilitas dan reliabilitas laporan PkM ini, berikut kami cantumkan surat keterangan dari Bapak Ketua RW-19 tempat dilaksanakannya kegiatan.



**RUKUN WARGA 019 PERUM GRAHA HARAPAN
KELURAHAN MUSTIKA JAYA – KECAMATAN MUSTIKA JAYA
KOTA BEKASI**

Jl. Graha Asri Raya A 10 No. 22 Kel. Mustikajaya Kec. Mustika Jaya, Bekasi

Nomor : Bekasi, 23 Juli 2022
Perihal : Ucapan Terima Kasih

Kepada Yth
Kepala Lembaga Penelitian dan
Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM)
Di Tempat

Dengan telah dilaksanakannya kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Perumahan Graha Harapan Bekasi dengan tema : "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Koperasi Harapan Sejahtera 19" oleh beberapa Dosen yang tertera di bawah ini, pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 20 Juli 2022
W a k t u : 08.00 – 16.00 WIB
Tempat : Aula Masjid Al Ghaniy, Perum Graha Harapan
Mustika Jaya, Bekasi Timur

Kami Pengurus RW 19 Perumahan Graha Harapan Mustika Jaya, Bekasi Timur, mengucapkan banyak terimakasih atas kerja samanya dan menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak/Ibu Dosen :

1. Arko Pujadi, SE, MM - FEB Universitas Jayabaya
2. Ir. Saut Pane, MBA - FEB Universitas Jayabaya
3. Drs. Norman Edy, Ak, MM - FEB Universitas Jayabaya
4. Rini Yulia Sasmiyati, SE, MM - FEB Universitas Jayabaya
5. Ika Baskara, SE, MM - FEB Universitas Esa Unggul
6. DR. Ktut Silvanita M, MA - FPS Universitas Kristen Indonesia

Demikianlah, atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih

Ketua RW 19
Mustika Jaya – Bekasi



1.2. Peserta Pengabdian Kepada Masyarakat

Partisipan dalam kegiatan PkM ini adalah Ketua, Pengurus, dan Anggota Koperasi Sejahtera 19, Calon Anggota Koperasi, Aparat Pemerintah dari RT, RW, dan Dinas Koperasi Kota Bekasi, Empat Dosen Universitas Jayabaya, Seorang Dosen Universitas Kristen Indonesia, dan seorang Dosen Universitas Esa Unggul.

Adapun daftar hadir peserta dapat dilihat pada bentuk Scan di bawah ini.

DAFTAR HADIR KEGIATAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
RW 19 KELURAHAN MUSTIKA JAYA, KOTA BEKASI

NO.	NAMA	ALAMAT	TANDA TANGAN
1.	SA. SADEWO	F10A/20	
2.	SYARIF HIDAYAT	A No 1	
3.	SUDAR YANTO	A11/77	
4.	YONGKY	A10/38	
5.	R U K man	F5/23	
6.	SUDIBYO	A11/21	
7.	Iwan Rukianta	A11/23	
8.	ARIS YUWONO	F9/7	
9.	KURNIA	F7/14	
10.	Dondy	F1/14	
11.	HARIP NYOTO	A13/4	
12.	BAMBANG I	A12/9	
13.	A. YANI	F/8-23	
14.	MASFI	A13/2	
15.	Agus H	A12/10	
16.	HARINI	-	
17.	Kut Silvianita	UKI	
18.	Tanti	F10/29	
19.	Ersi Murniati	F6/28	
20.	Anwar Musaddad	F6A.	

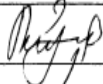


Halaman - 1/4

21.	Rokman	FS/23	
22.	Norman	Pj/20	
23.	Rini Julias	A13/14	
24.	Arko Sugati	FEB-01	
25.	Saut Poni	FEB-01	
26.	Abdul Hamid	A.Yamirides	
27.	Sukorwan	ASkep & Uleni	
28.	Jumrah	A16/17	
29.	ADANG W	#7/25	
30.	Ika Baslean	A16/02	
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			
36.			
37.			
38.			
39.			
40.			
41.			
42.			
43.			

Halaman - 2/4

DAFTAR HADIR KEGIATAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

RW 19 KELURAHAN MUSTIKA JAYA KOTA BEKASI

NO.	N A M A	ALAMAT	TANDA TANGAN
1.	Retno Julianty	RW. 019	
2.	Hesti Yudiawati	RW. 019	
3.	Suparsi	RW. 19	
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			

Halaman - 3/4

1.3. Waktu Pelaksanaan PkM

Pengabdian kepada Masyarakat di semester genap 2021/2022, telah dilaksanakan pada hari Rabu, 20 Juli 2022 dari siang hari hingga sore hari.

1.4. Lokasi Kegiatan

Lokasi kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan di Kota Bekasi Kecamatan Mustika Jaya, Kelurahan Mustika Jaya RW 19, Perumahan Graha Harapan.

1.5. Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan PkM ini dilakukan dengan cara Tatap muka, Pemaparan materi kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh pengurus koperasi terhadap warga RW-19. Lalu diadakan tanya jawab, curah pendapat, saran-saran dan masukan-masukan untuk perbaikan ke-depan terhadap Koperasi Harapan Sejahtera-19.

1.6. Bahan Pemaparan Materi

Sebelum pemaparan Kegiatan PkM di semester genap ini dilakukan, telah dilaksanakan penyebaran kuesioner terlebih dahulu ke beberapa warga RW-19 baik sebagai anggota koperasi, maupun yang belum masuk sebagai anggota koperasi harapan sejahtera-19. Data ini telah dikompilasi, diolah, dan disajikan dalam bentuk Tabel, deskripsi dan power point. Hasil riset ini akan disajikan secara lengkap dalam laporan PkM semester ganjil 2022/2023 pada bulan Februari 2023. Namun demikian beberapa bahan yang telah ditulis dan disampaikan ke warga/ anggota koperasi harapan sejahtera -19 akan disajikan di bawah ini.

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KOPERASI HARAPAN SEJAHTERA 19



**Graha Harapan, Bekasi
Rabu, 20 Juli 2022**

1

PENDAHULUAN

- Koperasi sejak lama hingga sekarang telah menjadi bagian perekonomian Indonesia
- 12 juli 1947 merupakan kongres Koperasi pertama di Indonesia, kemudian oleh M.Hatta memperjuangkan Ekonomi rakyat Indonesia melalui Koperasi (sokoguru ekonomi).
- Berbagai Permasalahan aktual:
 - 1) Pemodalan, era fintech berkembang massif, mudah/cepat/banyak
 - 2) SDM, TA- Pendidikan Kurikulum- Pembinaan/Pencapaian
 - 3) Sistem Konvensional, Sekarang Inovasi dan Digitalisasi
 - 4) Dll.
- Transformasi Tatakelola Koperasi UMKM menjadi Modern
- Strategi baru KMP (Kop. Multi Pihak): Pilihan *Entrepreneur* dan *Startup* baru

TUJUAN KEGIATAN

- Untuk memperoleh umpan balik terkait kinerja pelayanan Koperasi Harapan Sejahtera19 terhadap warga Graha Harapan RW 019.
- Untuk memperoleh umpan balik terkait kepuasan warga Graha Harapan RW 019 terhadap pelayanan Koperasi Harapan Sejahtera 19.

2

KEPUASAN PELANGGAN

- Kepuasan pelanggan = perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu pelayanan dengan harapannya terhadap pelayanan tersebut.
- Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja dengan harapan.
 - Jika kinerja < harapan → tidak puas (kecewa)
 - Jika kinerja = harapan → puas
 - Jika kinerja > harapan → sangat puas

7

PENGUMPULAN DATA

- Populasi (167 KK- 6RT- 67 anggota Koperasi) kegiatan adalah warga Perumahan Graha Harapan RW 19. Sedangkan sampelnya sebanyak 95 warga (anggota dan luar anggota) yang bertempat tinggal di Perumahan Graha Harapan RW 19.
- Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan menggunakan kuesioner.
- Pertanyaan dalam kuesioner terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan, baik dalam aspek kinerjanya maupun harapan/kepentingannya bagi warga. Pilihan jawaban dirancang menggunakan skala Likert dengan 5 tingkatan skala.

MASUKAN DARI RESPONDEN
Cukup membantu warga; (ket. kolom kepentingan tdk diisi responden)
sebaiknya lebih diperbanyak atau ditambah produk yang diadakan/dijual oleh koperasi
pemberian informasi tentang koperasi harus kontinu kepada anggota. Kenaikan limit pinjaman
Diadakan tempat (toko) ada wadah untuk anggota koperasi; 2. harga untuk anggota koperasi harus dibedakan dengan yang bukan; (idem)
untuk kedepannya agar modal koperasi diperkuat/ diperbesar supaya dapat memenuhi kebutuhan pinjaman anggotanya, dan agar koperasi kedepannya bisa membuka usaha lain, seperti penjualan sembako dan lain-lain
partisipasi seluruh warga agar ikut menjadi anggota koperasi. Ketepatan dan disiplin untuk bayar iuran wajib tiap bulannya. Adanya pengadaan barang kebutuhan RT via koperasi usaha.
lebih sering update kegiatan agar anggota ingat; lebih aktif pemasaran, khususnya bidang kegiatan baru
tingkatkan pemasaran produk dari warga untuk warga
menyediakan kebutuhan sembako dengan harga murah/terjangkau
selain kospin kami berharap jenis kop.serba usaha. Koperasi produksijuga digiatkan lagi semoga bisa maju bersama dan mendorong semangat masyarakat lebih semangat berkarya dan berusaha serta menambah income. Insyaa Allah.
tidak ada karena pelayanan koperasi sdh cukup baik.
selain simpan pinjam diharapkan ada bidang konsumsi/usaha, seperti misalnya penyediaan sembako, misal beras dan minyak goreng (tidak usah banyak item dulu). Contoh anggota butuh sembako tengah bulan lalu bayar dia akhir bulan (tanggal gajian), menurut saya akan banyak pemasukan nanti buat koperasi dan anggota. Disini tiap bulan koperasi ada pemasukan, kalau simpan pinjam pemasukannya lama
Koperasi lebih ditingkatkan lagi bagi warga yang belum dalam anggota koperasi, supaya masuk anggota koperasi. Demi kepentingan bersama bagi RT02. RW 019
<i>pelayanan sudah bagus tinggal ditingkatkan lagi</i>
<i>Agar koperasi memperluas kegiatannya dengan berbagaimacam kebutuhan yang diperlukan diwilayah RW19</i>
<i>Memiliki badan ukumsehingga jangkauan usaha bisa lebih luas; Memberikan informasi tentang program-program yang ada secara berkala kepada anggota/masyarakat; Memperbesar skala isaha meliputi kebutuhan yang sehari-hari digunakanoleh anggota masyarakat.</i>
<i>sering-sering sosialisasi mengenai koperasikepada masyarakat, seperti simpan pinjam, dana untuk usaha dagang atau produk koperasi yang lain.</i>
<i>(1) Saya berharapkoperasi bisa memakai sistem syariah, memberikan pinjaman tanpa bunga, melainkan infag yang diberikan seikhlasnya. Pengrus Koperasi bisa melobi warga-warga yang mempunyai kemampuan sangat memungkinkan untuk dapat menitipkan uangnya dalam jumlah agak besar di koperasi untuk dikelola tanpa bagi hasil atau keuntungan apapun sampai koperasi benar-bear seatle. (2). Kedepannya semoga koperasi bisa memenuhi kebutuhan pokok (sembako) para anggota dengan harga terjangkau dan setiap anggota wajib belanja di koperasi. (3). Setiap warga RW 019 wajib menjadi anggota koperasi, dan keanggotaannya dihubungkan dengan kewajiban lainnya (misal saat pengurusan izin RT/RW) dll. (4). Untuk tahap awalterkait sembako, karena keterbatasan tempat bisa bersinergi dengan warung yang sudah ada di lingkungan RW019. Misal Warung UDA menyiapkan beras dengan sistem bagi hasil; Warung Pak De menyiapkan gas dengan sistem bagi hasil; Warung Desi menyiapkan minyak goreng dengan sistem bagi hasil, dll. [Maksudnya semua nggota koperasi wajib beli beras kewarung uda, gas ke pak de, minyak goreng ke Desi] agar warung2 sembako ang sudah ada tdk mati.</i>
<i>(1). Tidak pilah pilih siapa yang menjadi anggota koperasi diutamakan "orang yang benar" membutuhkan; (2). Lebih semangat dan respect kepada anggoa ataupun calon anggota koperasi; (3). Semoga koperasi di wilayah RW 019 semakin berjaya.</i>
<i>Tingkatkan terus program-program saat inidan semoga proses pinjaman cepat.</i>
<i>Meningkatkan promosi agar warga tertarik menjadi aggota koperasi.</i>
<i>Cukup baik dan lebih diperbanyak kegiatannya.</i>

MASUKAN DARI RESPONDEN [Lanjutan-1]
Simpan pinjam pada koperasi harap dipermudah dan tanpa banyak persyaratan.
Untuk kinerja koperasi supaya lebih menarik lagi terhadap penerapannya dan syarat peminjaman bisa dipermudah lagi.
Lebih ditingkatkan lagi sosialisasinya ke warga; dibedakan nominal pinjaman antara anggota baru dan anggota yang sudah lama; membuat spanduk info koperasi dan dipasang dipintu gerbang, supaya warga yang tidak masuk group mengetahui dan untuk mencegah masuknya bank keliling (Bangkel)
Update informasi mengenai perkembangan koperasi lebih ditingkatkan (terjadwal); Diadakan pertemuan anggota/pengurus secara berkala.
Cara memasarkan Produk; Modal; Tempat untuk berdagang
Meminta untuk pelayanan koperasi lebih menarik dan transparan agar bisa menarik minat saya atau calon anggota lebih ditingkatkan
Menaikan limit pinjaman dan menambah ragam jenis barang dagangan di koperasi.
Untuk koperasi RW 019, tetap semangat dalam memenuhi kebutuhanarganya.
Semoga koperasi lebih banyak anggotanya agar bisa merasakan manfaat dari menjadi anggota koperasi
Untuk mengembangkan koperasidan untuk meningkatkan pemasukan yang lebih baik kedepan bisa dipertimbangkan untuk mengembangkan/ usaha koperasi secara online supaya bisa menjangkau pasar yang lebih luas lagi.
Produknya sebaiknya yang syariah/halal tdk konvensional supaya memberi keberkahan untuk semua. Keterangan: I.10. e= Koperasi Syariah.
Anggota diperbanyak menyediakan barang konsumsi yang diperlukan anggota koperasi
Sosialisasi dan pemasaran koperasi lebih ditingkatkan lagi. Sering diadakan UMKM.
Koperasi yang sudah ada tetap dipertahankan. Kemudian kalau bisa ditambah dengan barang lainnya.
Semoga koperasi maju dan juga sukses.
<i>Mewujudkan koperasi sebagai sentral ekonomi dengan menyediakan bahan-bahan kebutuhan masyarakat melalui pembangunan usaha yang skalanya lebih besar.</i>
<i>Kalu bisa koperasinya lebih ditindaklanjuti diperluas dan diperbaiki lagi kinerjanya agar lebih menguntungkan untuk masyarakat banyak.</i>
<i>Di dalam koperasi kalau bisa ada yang menjual barang-barang perabot rumah tangga dan kalau bisa pinjamannya ditambah lagi kalau bisa dipertahankan/ lebih ditingkatkan lagi koperasi yang sudah ada karena sangat dibutuhkan untuk masyarakat sekitar.</i>
<i>saya ingin ada simpan pinjam barang-barang rumah tangga. Kalau ada simpan pinjam lebih banyak lagi pinjamannya.</i>
<i>Sebaiknya diadakan koperasi barang dll.</i>
<i>untuk penjualan harga barang di bawah harga pasaran</i>
<i>kepastian dan keamanan akan legalitas</i>
<i>Sosialisasi tentang koperasi mungkin lebih sering disampaikan agar warga yang belum ikut lebih tahu dan berminat untuk menjadi anggota.</i>
<i>Perlu penjelasan ke anggota lebih rinci cara dan aturan koperasi</i>
<i>Untuk simpan pinjam nominalnya lebih banyak</i>
<i>kalau bisa uang pinjamannya ditingkatkan atau ditambah dan ada yang jual kebutuhan rumah tangga</i>
<i>saya kira misi pelayanan sudah baik, namun perlu ditingkatkan fungsikesadaran anggota koperasi dalam mengembalikan pinjaman haruslah sesuai dengan komitmen seluruh anggota koperasi, hal ini untuk meningkatkan permodalan koperasi itu sendiri</i>
<i>Limit pinjamannya dan waktunya diperbanyak</i>
<i>perlu ditegaskan prosedur pengembalian dana yang dipinjam. Agar uang dipinjam tetap bisa digunakan untuk kegiatan yang lain. Atau bisa digunakan untuk dipinjam anggota lain yang lebih membutuhkan. Waktu pinjamannya diperpanjang dan nominalnya diperbesar.</i>

MASUKAN DARI RESPONDEN [Lanjutan-2]
<i>sediakan koperasi barang</i>
Pengurus koperasi bersama seluruh anggota lebih aktif dalam pengadaan koperasi, karena manfaatnya sangat banyak untuk anggota.
Diharapkan adanya koperasi barang
Dipertahankan dengan koperasi sekarang
Cukup baik, dipertahankan; Simpan pinjam ditambah.
sudah cukup baik dan tetap dipertahankan.
Agar dapat ditingkatkan pinjaman
Menyediakan koperasi barang alat rumah tangga.
Untuk masalah pinjaman yang mendesak didahulukan sesuai kebutuhan; Untuk diadakan koperasi kebutuhan untuk rumah tangga
Dapat menaungi usaha kecil yang memiliki kerajinan/ wadah pembinaan
Di buat yang memiliki usaha kecil dan kerajinan disediakan wadah atau tempat untuk dapat memasarkan secara tepat; Ketersediaan tempat atau market yang dapat digunakan secara berkala/ tetap (mini market)
Pinjaman ke anggota untuk pengembalian ditertibkan supaya bisa dana berputar; Peningkatan UMKM dengan dana pinjaman koperasi.
Perlu diadakan koperasi penyediaan barang rumah tangga, misal: Karpet, alat-alat elektronik.
Agar menyediakan kebutuhan/ keperluan warga terutama keperluan bulan Ramadhan dan Syawal.
Sasarannya lebih tepat untuk menegakkan ke bawah.
Perlu dibangun tempat yang lebih permanen informasi saldo atau tabungan wajib yang belum terseror diinformasikan melalui WA, dll. (japri). Perlu dikembangkan pengolahan dan pengelolaan produk yang dipasarkan.
Agar koperasi dapat menjadi pusat ekonomi kerakyatan.
Mempertahakan yang sudah baik; Ditingkatkan Pinjaman; Kalau bisa ada koperasi barang.
Mempertahakan yang sudah baik; Ditingkatkan Pinjaman; Kalau bisa ada koperasi barang.
Diperluas kegiatannya dengan menyediakan kebutuhan sembako dengan harga lebih murah atau bayar nanti (pay Later)
<i>Diadakan koperasi barang dan lain-lain</i>
<i>Diharapkan pengurus lebih aktif memberikan penyuluhan tentang Koperasi di RW 19 agar banyak warga yang jadi anggota; Semoga makin sukses Koperasi di RW 19.</i>
<i>Perlu pasang informasi, misal: Bikin spanduk tentang koperasi agar bank keliling tidak masuk kompleks RW 19. Ada koperasi barang keperluan rumah tangga (elektronik, karpet, dll).</i>
<i>Mempertahakan yang sudah ada; Tingkatkan pinjaman; Kalau bisa ada Koperasi barang; Kalau bisa pinjaman besar; Harus taat bayar.</i>
<i>Semoga koperasi yang ada dapat lebih baik lagi dan berkembang untuk dapat membantu warga yang membutuhkan.</i>
<i>Semakin ditingkatkan</i>
<i>Akan ikut jadi anggota koperasi</i>
<i>Pengadaan barang-barang elektronik yang murah yang bisa dicicil melalui koperasi.</i>
<i>Ada baiknya diadakan koperasi barang biar lebih banyak peminat. Pinjaman tunai boleh ditambah.</i>

TERIMA KASIH

SEMOGA

BERMANFAAT

BAB-2

PROFIL KOPERASI HARAPAN SEJAHTERA 19

2.1. Latar Belakang Pembentukan Koperasi

Lokasi perumahan Graha Harapan terletak di RW 19 Kelurahan Mustika Jaya, Kecamatan Mustika Jaya, Bekasi Timur, meliputi 6 RT dengan jumlah lebih kurang sebanyak 130 Kepala Keluarga dengan kondisi ekonomi dan sosial yang beragam, dari yang berekonomi lemah hingga yang berekonomi kuat dengan hubungan sosial antar warga yang sangat baik dalam banyak kegiatan. Seperti kegiatan PKK, Posbindu, Posyandu, keagamaan seperti pengajian rutin maupun olah raga seperti senam pagi, bulu tangkis dan volley.

Dengan maraknya bank keliling yang mencari nasabah di lingkungan Graha Harapan dengan iming-iming proses mudah dan cepat tanpa agunan dalam memberikan pinjaman, maka banyak warga yang terjerat dengan tawaran pinjaman dana tersebut, tanpa melihat risiko yang akan ditanggung bila terlambat membayar angsuran pinjaman atau bahkan menunda membayar angsuran pinjaman tersebut. Akibatnya pinjaman dengan jumlah yang kecil ditambah bunga akan menjadi bunga berbunga, sehingga jumlah pinjaman membesar dari yang seharusnya dibayar. Hal inilah yang mengakibatkan warga terjerat dengan permainan pinjaman yang sangat memberatkan dan menjadi beban hidup, bahkan ada yang menjual rumah hanya untuk menutup pinjaman dari bank keliling tersebut.

Berdasarkan alasan tersebut di atas, dengan situasi dan kondisi warga yang tinggal di Graha Harapan yang terutama pernah terjerat pinjaman dari bank keliling, maka oleh pengurus rukun warga disepakati untuk dibentuk koperasi simpan pinjam. Koperasi Simpan

Pinjam berdasarkan Ketentuan Umum Pasal 1 UU Nomor. 17 tahun 2012, adalah koperasi yang menjalankan usaha simpan pinjam sebagai satu-satunya usaha. Koperasi simpan pinjam atau koperasi kredit adalah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan para anggota secara teratur dan terus-menerus untuk kemudian dipinjamkan kepada para anggota dengan mudah, murah, cepat, dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.

2.2. Tujuan Koperasi Simpan Pinjam

Menurut UU Nomor. 17 Tahun 2012, tujuan koperasi simpan pinjam yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan. Menurut Ninik Widiyanti dan Sunindhia (2009:198), tujuan koperasi simpan pinjam yaitu:

- Membantu keperluan kredit para anggota yang sangat membutuhkan dengan syarat yang ringan.
- Mendidik para anggota agar giat menyimpan secara teratur sehingga membentuk modal sendiri.
- Mendidik anggota hidup berhemat dengan menyisihkan sebagian dari pendapatan mereka.
- Menambah pengetahuan tentang perkoperasian.

2.3. Peran dan Fungsi Koperasi Simpan Pinjam

Sedangkan peran dan fungsi dari koperasi simpan pinjam terhadap anggota, diantaranya adalah:

- 1) Peran dan Fungsi Simpanan, yaitu:
 - Menimbulkan keinginan untuk menabung uang pada para anggota.
 - Seluruh uang simpanan di koperasi bisa diambil seluruhnya saat ingin berhenti menjadi anggota.
 - Berfungsi agar uang yang disimpan bisa lebih aman, terjamin, dan produktif.

- Uang simpanan di koperasi bisa menjadi investasi untuk masa tua karena besarnya akan terus bertambah.
- 2) Peran dan Fungsi Pinjaman, yaitu:
- Adanya kredit pinjaman koperasi yang bisa membantu anggota untuk meningkatkan pendapatan dari usahanya, dan membantu dalam mengentaskan kemiskinan.
 - Terdapat proses dalam pemberian kredit pada anggota lebih mudah dan cepat, tanpa agunan atau jaminan kredit.
 - Adanya pemberian pinjaman bunga yang rendah kepada para anggota koperasi.

2.4. Prinsip Dasar Koperasi Simpan Pinjam

Prinsip dasar koperasi simpan pinjam, diantaranya yaitu:

- 1) *Keanggotaan sifatnya terbuka dan sukarela.*
Sukarela artinya anggota bergabung tanpa paksaan. Terbuka berarti siapa saja yang mampu menjalankan kewajiban sebagai anggota berhak bergabung dalam koperasi.
- 2) *Dikelola secara mandiri dan demokratis.*
Demokrasi artinya setiap anggota diperbolehkan menyampaikan pendapat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengurus maupun Pengawas tidak bisa mencabut.
- 3) Anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi koperasi
Setiap anggota memiliki perannya sendiri-sendiri dalam koperasi, baik sebagai pengurus, pengawas maupun anggota yang berkontribusi dengan melaksanakan kegiatan usaha koperasi.
- 4) *Pemberian balas jasa sesuai modal.*
Balas jasa berupa Sisa Hasil Usaha (SHU) diberikan kepada anggotanya secara adil. Bagi anggota yang menyertakan modal besar, maka SHU yang diterima akan besar juga, begitu juga sebaliknya.
- 5) *Koperasi merupakan badan usaha swadaya yang otonom dan independen.*

Artinya dalam menjalankan usahanya koperasi tidak dipengaruhi oleh kepentingan individu anggotanya maupun kepentingan pihak luar.

Berdasarkan tujuan, peran dan fungsi, serta prinsip dasar dari koperasi simpan pinjam yang telah dijabarkan di atas, maka dengan niat yang baik untuk membantu warga yang sedang mengalami kesulitan ekonomi atau keuangannya, agar terhindar dari cengkeraman para rentenir atau pihak pemberi pinjaman dengan bunga yang tinggi, dibentuklah koperasi simpan pinjam di perumahan Graha Harapan RW 19 Kelurahan Mustika Jaya di Bekasi Timur, yang diberi nama **KOPERASI HARAPAN SEJAHTERA 19**. Koperasi tersebut mulai beroperasi perdana pada bulan April tahun 2019 dengan dukungan terutama dari ibu-ibu PKK melalui arisan RW yang rutin dilaksanakan setiap tanggal 10 setiap bulannya.

2.5. Pelaksanaan dan Ketentuan Koperasi Harapan Sejahtera 19

Bidang usaha koperasi yang baru dibentuk di perumahan Graha Harapan ini untuk jangka pendek adalah di bidang simpan pinjam. Sebenarnya menurut peraturan hukum yang berlaku dikatakan benar-benar koperasi bila modal dasar untuk pendiriannya minimal sejumlah Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah). Oleh karena modal dasar pada Koperasi Harapan Sejahtera 19 jauh di bawah ketentuan, maka dapat dikatakan sebagai “Pra-Koperasi” dan belum berbadan hukum minimal seperti perusahaan firma atau perusahaan berbentuk CV. Diharapkan untuk ke depannya nanti, bidang usaha koperasi dapat berkembang lagi dengan bidang usaha yang lain, seperti bidang usaha perdagangan yang menyalurkan keperluan rumah tangga kepada anggota koperasi maupun warga perumahan Graha Harapan.

2.6. Keanggotaan Koperasi Harapan Sejahtera 19

Untuk dapat menjadi anggota Koperasi Harapan Sejahtera 19 dibuat aturan atau syarat yang tidak memberatkan anggota dan masih terjangkau untuk semua golongan dari warga perumahan Graha Harapan. Adapun syarat yang diberlakukan adalah bahwa calon anggota koperasi harus membayar simpanan pokok sebesar Rp. 50.000,-(lima puluh ribu rupiah) pada awal keanggotaan koperasi dan iuran simpanan wajib sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) yang wajib dibayar setiap bulannya. Sedangkan besarnya simpanan sukarela tidak ditentukan berapa jumlahnya, tetapi terserah kepada anggota koperasi berapa mau menyimpan sebagai tabungan.

2.7. Modal Koperasi Harapan Sejahtera 19

Bisa dikatakan bahwa koperasi simpan pinjam merupakan lembaga yang bergerak dari dan untuk rakyat. Artinya, koperasi berjalan melalui dana dari masyarakat berupa pengelolaan dana untuk modal usaha. Selanjutnya, dana tersebut bisa masyarakat gunakan untuk meminjamnya. Dari proses-proses tersebut, aturan koperasi simpan pinjam yang diterapkan tidak seketat bank. Koperasi berperan memberikan pinjaman dana untuk masyarakat yang memiliki ekonomi di bawah rata-rata dan sebagai modal usaha.

Realisasi modal yang dimiliki Koperasi Harapan Sejahtera 19 pada bulan April tahun 2019 sebesar kurang dari Rp. 5.000.000,- yang berasal dari para anggota koperasi sebanyak 22 orang warga Graha Harapan. Modal tersebut terdiri dari Simpanan Pokok, Simpanan Wajib dan Simpanan Suka Rela. Dengan minimnya modal tersebut, maka koperasi baru bisa memberikan pinjaman kepada anggota yang memerlukan pinjaman maksimal sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) yang dapat dicicil atau diangsur maksimal 5 (lima) kali saja ditambah dengan biaya jasa se-ikhlasnya. Jasa pinjaman tersebut

memang tidak ditentukan besarnya, karena untuk menghindari riba dan insyaa Allah menjadi berkah untuk kelangsungan hidup Koperasi Harapan Sejahtera 19.

2.8. Susunan Pengurus Koperasi Harapan Sejahtera 19

Untuk menjalankan koperasi, diperlukan beberapa orang yang bertanggung jawab melakukannya. Orang-orang ini disebut sebagai pengurus dan bertugas menjalankan koperasi secara umum. Selain pengurus ada juga pengawas dan penasehat yang bertugas untuk mencegah adanya kecurangan dalam pengelolaan koperasi, dan memberikan masukan demi kelancaran operasional dan perkembangan koperasi yang lebih baik lagi di masa mendatang.

Pada awal pendirian Koperasi Harapan Sejahtera 19, Perumahan Graha Harapan RW 19, Kelurahan Mustika Jaya, Kecamatan Mustika Jaya Bekasi Timur masih memfokuskan pada Simpan Pinjam, oleh karena itu susunan kepengurusannya adalah sebagai berikut:

Pengawas Koperasi :

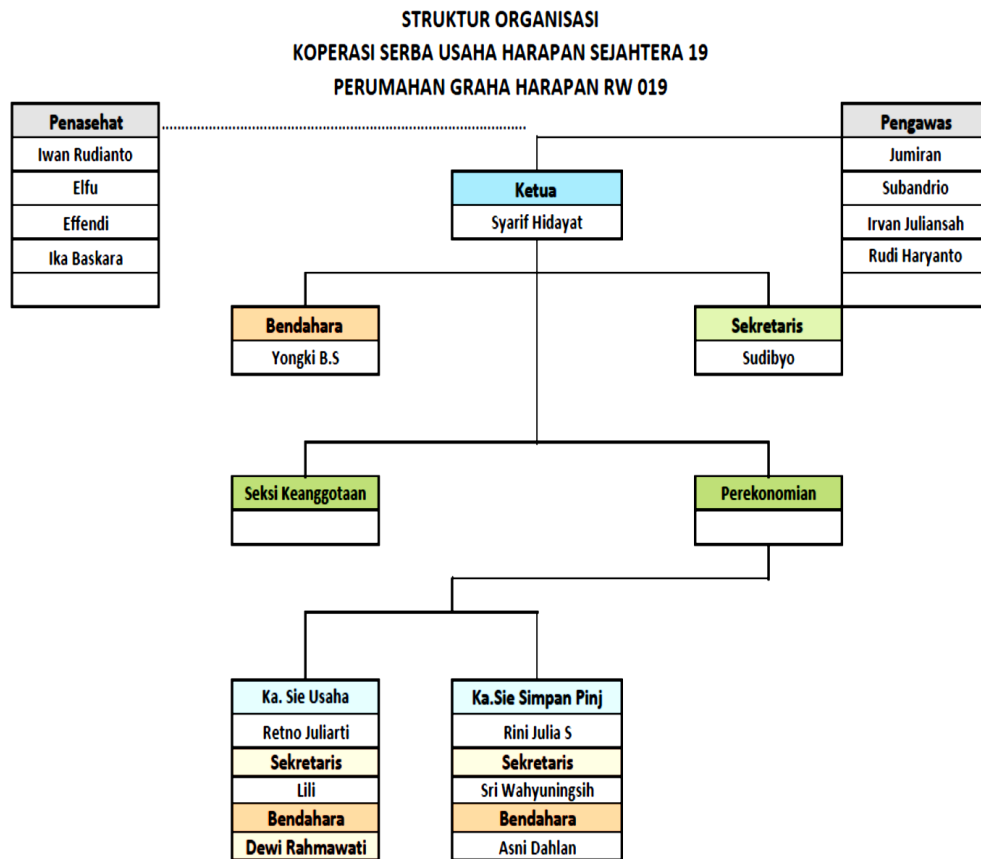
- Bapak H. Jumiran
- Bapak H. Subandrio
- Bapak Irvan Juliansah
- Bapak H. Rudi Haryanto

Penasehat Koperasi :

- Bapak Iwan Rudianto
- Bapak H. Elfu
- Bapak. Effendi
- Bapak Ika Baskara

Ketua Umum Koperasi	: Bapak H. Syarif Hidayat
Bendahara	: Bapak Yongki B. S
Sekretaris	: Bapak Sudibyo
Ketua Sie Simpan Pinjam	: Ibu Rini Yulia Sasmiyati
Sekretaris	: Ibu Sri Wahyuningsih
Bendahara	: Ibu Asni Dahlan

Adapun Struktur organisasi dapat digambarkan sebagai berikut:



2.9. Kegiatan Koperasi Harapan Sejahtera 19

Dengan berjalannya waktu sejak *launching* koperasi di lingkungan perumahan Graha Harapan Bekasi Timur, kegiatan koperasi mulai aktif beroperasi dengan meningkatnya jumlah anggota koperasi yang telah mencapai 46 orang, yang berimbas pada meningkatnya modal koperasi. Modal tersebut kemudian disalurkan atau dipinjamkan kembali kepada anggota. Dengan dana pinjaman itu para anggota dapat menggunakan untuk memenuhi kebutuhannya atau untuk menambah modal usahanya. Mulai bulan Januari 2020, jumlah pinjaman yang diberikan pada anggota meningkat menjadi sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) yang dapat dicicil maksimal 5 (lima) kali pembayaran dengan tambahan jasa secara sukarela.

Koperasi Harapan Sejahtera 19 tidak hanya memfokuskan diri pada simpan pinjam tetapi sudah dapat merambah pada usaha yang lain, yaitu menyalurkan produk pangan seperti sembako maupun makanan siap saji atau dengan kata lain menjual barang kebutuhan konsumen atau warga Graha Harapan. Jadi, kepada anggota koperasi perumahan Graha Harapan yang akan memasarkan produknya bisa melalui koperasi dengan memberikan jasa secara sukarela. Uang dari jasa tersebut, baik dari simpan pinjam dan seksi usaha akan dikembalikan lagi kepada anggota sebagai keuntungan atau sisa hasil usaha yang dibagikan. Pada prinsipnya koperasi ini dari warga, oleh warga, untuk warga agar sejahtera.

BAB-3

FOTO – FOTO KEGIATAN

PENGABDIAN kepada MASYARAKAT



Gambar-1
Spanduk Kegiatan PkM dari 3 Kampus Merdeka



Gambar-2
Foto Bersama Dinas Koperasi Kota Bekasi- Pengurus Koperasi- dan Dosen dari 3 Kampus Merdeka yang Berbeda



Gambar-3

Penyampaian Materi tentang Kualitas Pelayanan Koperasi Harapan Sejahtera 19 Mustika Jaya Kota Bekasi



Gambar-4

Foto Bersama Setelah Pemaparan Hasil Riset Kepuasan Anggota Koperasi oleh Dosen dari 3 Kampus Merdeka yang Berbeda



Gambar-5

Suasana Persiapan Kegiatan PkM Koperasi Masjid Al Ghaniy dan Koperasi Harapan Sejahtera-19 Mustika Jaya Kota Bekasi



Gambar-6

Foto Bersama Seluruh Peserta Kegiatan Perkoperasian

BAB-4

DAFTAR PERTANYAAN PELAYANAN KOPERASI HARAPAN SEJAHTERA 19

Yth. Warga Perum Graha

Harapan

RW 19 Mustika Jaya,

Bekasi Timur

Kami, tim dosen dari beberapa Perguruan Tinggi di Jakarta, bermaksud mengadakan penelitian kecil tentang pelayanan Koperasi Serba Usaha Harapan Sejahtera 19 yang berlokasi di Perum Graha Harapan RW 19 Mustika Jaya, Bekasi Timur. Kegiatan ini merupakan salah satu dharma yang wajib kami lakukan, yaitu pengabdian kepada masyarakat, di samping pendidikan dan penelitian, yang ketiganya dikenal sebagai Tridharma Perguruan Tinggi. Pada saat yang sama, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi pengurus koperasi untuk meningkatkan pelayanannya kepada warga. Berkaitan dengan hal itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, yang merupakan instrumen kami untuk memperoleh data dan informasi. Dalam mengisi kuesioner ini, kami berharap agar jawaban diberikan apa adanya, sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu alami, rasakan atau pikirkan, sehingga dengan demikian kami dapat memperoleh data dan informasi yang valid. Kami menyampaikan terimakasih atas kerjasama yang diberikan.

KUESIONER

Petunjuk Pengisian:

Berikan tanda silang pada huruf jawaban yang anda pilih, atau tuliskan jawaban anda pada tempat yang sudah disediakan.

4.1. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis kelamin: a. laki-laki b. perempuan
2. Usia pada saat initahun
3. Pendidikan terakhir:
 - a. SLTA c. Sarjana (S1)
 - b. Akademi (D3) e. Pascasarjana
4. Pekerjaan utama:
 - a. pegawai negeri c. wirausaha
 - b. pegawai swasta d. profesional di bidang tertentu
5. Jumlah anggota keluarga (dengan ayah dan ibu): orang
6. Pendapatan keluarga dalam satu bulan:
 - a. kurang dari Rp 3 juta c. antara Rp 5 juta sampai Rp 7 juta
 - b. antara Rp 3 juta sampai Rp 5 juta d. lebih dari Rp 7 juta
7. Apakah anda merupakan anggota koperasi?
 - a. ya b. tidak/bukan c. ada rencanaakan menjadi anggota.Jelaskan alasannya:
8. Apakah anda pernah menggunakan jasa/pelayanan dari koperasi?
 - a. tidak pernah c. kadang-kadang
 - b. jarang d. sering
9. Apakah anda membutuhkan keberadaan koperasi?
 - a. tidak dibutuhkan c. cukup dibutuhkan
 - b. kurang dibutuhkan d. sangat dibutuhkan
10. Jenis koperasi apa yang anda butuhkan?
(Jawaban boleh lebih dari satu atau abaikan jika tidak butuh)
 - a. koperasi simpan pinjam c. koperasi konsumsi
 - b. koperasi serba usaha d. koperasi produksi

42 PELAYANAN KOPERASI

Petunjuk:

Berikan tanda silang atau centang pada kotak jawaban yang anda pilih.

Keterangan:

SB = Sangat Baik,

B = Baik,

CB = Cukup Baik,

KB = Kurang Baik, dan

TB = Tidak Baik

SP = Sangat Penting,

P = Penting,

CP = Cukup Penting,

KP = Kurang Penting, dan

TP = Tidak Penting

No.	PERTANYAAN	Pelaksanaan/Kinerja					Kepentingan/Harapan					
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP	
A	Tangibles/Sarana Fisik											
1.	Sarana fisik yang digunakan koperasi untuk mengadakan pertemuan.											
2.	Sarana fisik yang digunakan koperasi untuk memberikan pelayanan kepada anggota.											
3.	Besaran pinjaman yang diberikan koperasi, dibanding kemampuan permodalan yang dimiliki koperasi.											
4.	Fasilitas pemasaran yang dikelola koperasi, dibanding kemungkinan lain yang dapat dilakukan koperasi.											
B	Reliability/Keandalan											
5.	Prosedur dan persyaratan untuk memperoleh pinjaman dari koperasi.											
6.	Prosedur dan persyaratan untuk menggunakan jasa pemasaran yang dikelola koperasi.											
7.	Kemampuan dan pengetahuan petugas koperasi dalam memberikan pelayanan simpan pinjam.											
8.	Kemampuan dan pengetahuan petugas koperasi dalam memberikan pelayanan pemasaran produk anggota.											

C	Responsiveness/Tanggapan											
9.	Kecepatan petugas koperasi dalam memberikan pelayanan kepada anggota.											
10.	Tindakan koperasi dalam menanggapi keluhan anggota.											
D	Assurance/Kepastian											
11.	Kejelasan informasi terkait pelayanan yang diberikan koperasi.											
12.	Kepastian terhadap pelayanan yang diberikan koperasi.											
13.	Kesesuaian antara pelayanan yang diperoleh anggota dengan yang dijanjikan koperasi.											
E	Empathy/Perhatian											
14.	Keramahan petugas koperasi dalam melayani anggota.											
15.	Kepedulian koperasi dalam menangani masalah yang dihadapi anggota.											

4.3. SARAN-SARAN DAN MASUKAN

Tuliskan saran dan masukan anda untuk meningkatkan pelayanan koperasi.

BAB-5

PENUTUP

PENGABDIAN kepada MASYARAKAT

- 1) Dalam waktu yang sama ada dua kegiatan di lokasi PkM yakni Pembentukan dan Sosialisasi Koperasi baru Koperasi Masjid Al Ghaniy oleh Dinas Koperasi Kota Bekasi dan Pemaparan Hasil oleh Tim tiga Kampus Merdeka atas *Survey* Kepuasan anggota Koperasi Harapan Sejahtera-19 yang sudah berdiri sejak tahun 2019 atas pelayanan yang sudah dilakukan oleh Pengurus Koperasi tersebut.
- 2) Pemaparan hasil kepuasan anggota sangat diapresiasi oleh Ketua dan anggota Koperasi Harapan Sejahtera-19 atas upaya inisiatif “riset kepuasan pelayanan” yang dilakukan oleh Tim Dosen dari tiga Kampus Merdeka, yaitu: Universitas Jayabaya, Universitas Kristen Indonesia, dan Universitas Esa Unggul masing-masing berada di wilayah DKI Jakarta. Selanjutnya Pengurus Koperasi dan Pengurus RW-19 mengundang Tim Dosen untuk melakukan kegiatan lain Bank Sampah, Pengembangan UMKM di Mustika Jaya Kota Bekasi, khususnya di Perumahan Graha Harapan.
- 3) Oleh Bapak dari Dinas Koperasi Kota Bekasi mengundang Tim Dosen dari tiga universitas tersebut ikut ambil bagian dalam memajukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah serta Koperasi di wilayah Kota Bekasi. Beliau menyambut baik PkM yang telah dilakukan oleh Tim Dosen di Perumahan Graha Harapan Mustika Jaya Kota Bekasi dan meminta Tim untuk Audiensi di Kantor Wali Kota Bekasi pada waktu yang akan ditentukan Kemudian.
- 4) Semoga kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan oleh Tim Dosen Bermanfaat untuk Masyarakat.