

Standar Pelayanan dan Barang Dagangan Anggota Koperasi di Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok (KPPD)

Service and Merchandise Standards for Cooperative Members at the Depok Shopping Center Traders Cooperative (KPPD)

Cecep Setyadi¹, Ahmad Syarif Hidayat^{2,3}, Santi Octavia³,
Yayan Supriani⁴, Masmualim⁵, Nur Elinda Safitri⁶, Khaylila Nabila⁷,
Doni Damara Saputra⁸, Yatno⁹, Alifia Rahmawati¹⁰

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Manajemen Indonesia

³Prodi Manajemen, STIE MBI

e-mail: cecep.setyadi@stiemi.ac.id¹, ahmad.syarifhidayat@stiemi.ac.id², santi.octavia@stiemi.ac.id³,
arsa.consultama@gmail.com⁴, alimsan170395@gmail.com⁵, elin071003@gmail.com⁶,
khaylilanabila3@gmail.com⁷, damarasaputadoni@gmail.com⁸, Yatno.new81@gmail.com⁹,
alfiarahmawati294@gmail.com¹⁰

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana standar pelayanan dan pengelolaan barang dagangan diterapkan oleh anggota Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok (KPPD). Koperasi ini berperan penting dalam mendukung kegiatan ekonomi para pedagang yang berada di pusat perbelanjaan, terutama dalam hal penyediaan barang dagangan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan anggota koperasi, dan dokumentasi kegiatan koperasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar anggota telah menerapkan standar pelayanan yang baik, seperti keramahan, ketepatan waktu, serta kebersihan tempat usaha. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti ketidakteraturan dalam pengelolaan stok barang dan kurangnya pelatihan rutin dari pihak koperasi. Dari sisi barang dagangan, mayoritas anggota menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, namun belum seluruhnya mengikuti sistem pencatatan yang rapi. Penelitian ini merekomendasikan agar koperasi lebih aktif memberikan pelatihan dan pengawasan berkala guna menjaga konsistensi standar pelayanan dan kualitas barang dagangan. Dengan demikian, KPPD dapat terus berkembang sebagai wadah ekonomi kolektif yang profesional dan terpercaya bagi para anggotanya.

Kata kunci: Standar Pelayanan dan Barang Dagangan Anggota Koperasi, Standar Pelayanan Koperasi, Pengabdian Masyarakat

Abstract

This study aims to understand how service standards and merchandise management are implemented by members of the Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok (KPPD). This cooperative plays an important role in supporting the economic activities of traders in the shopping center, particularly in providing merchandise and improving service quality to customers. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through direct observation, interviews with cooperative members, and documentation of cooperative activities. The findings show that most members have applied good service standards, such as friendliness, punctuality, and cleanliness of their business premises. However, there are still several challenges, such as irregular inventory management and a lack of regular training provided by the cooperative. In terms of merchandise, most members offer products that meet consumer needs, although not all have adopted neat and systematic record-keeping practices. This study recommends that the cooperative take a more active role in providing training and conducting regular supervision to maintain consistent service standards and merchandise quality. By doing so, KPPD can continue to grow as a professional and trustworthy collective economic institution for its members.

Keywords: *Service and Merchandise Standards for Cooperative Members, Cooperative Service Standards, Community Development*

1. PENDAHULUAN

Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok (KPPD) merupakan wadah ekonomi kolektif bagi sekitar 120 pedagang di kawasan Depok, di mana rata-rata omset bulanan anggota antara Rp 5–15 juta dan mayoritas berjualan produk pangan segar, kebutuhan rumah tangga, dan pakaian. Secara fisik, lingkungan pusat perbelanjaan ini memiliki fasilitas terbatas—terutama manajemen stok bersama dan pelatihan pelayanan konsumen. Secara sosial-ekonomi, anggota berasal dari kalangan menengah ke bawah dengan pendidikan rata-rata SLTA, masih minim penerapan SOP pelayanan dan sistem inventori modern. Potensi wilayah berupa lalu lintas pengunjung harian sekitar 1.500–2.000 orang dan lokasi strategis dekat jalur transportasi.

Permasalahan yang dirumuskan meliputi: (1) belum konsistennya standar pelayanan antar anggota dalam hal keramahan, ketepatan waktu, kebersihan tempat usaha; (2) pencatatan dan pengelolaan barang dagangan masih manual dan tidak sistematis, sering terjadi stok habis atau kelebihan barang.

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah membantu KPPD dan anggotanya dalam merancang dan menerapkan SOP standar pelayanan pelanggan serta sistem sederhana pengelolaan persediaan barang yang sesuai dengan karakter pedagang dan skala koperasi.

Kajian literatur primer dan mutakhir menunjukkan bahwa implementasi persediaan koperasi yang konsisten menurut PSAK/SAK ETAP meningkatkan efisiensi stok—studi kasus menunjukkan banyak koperasi belum konsisten menerapkan metode pencatatan seperti FIFO atau penghitungan safety stock dan Reorder Point di seluruh periode operasi Mulya, D. C., Maemunah, M., & Sujaya, F. A. (2025). Selain itu, sistem informasi stok berbasis supply chain management dan klasifikasi ABC serta EOQ terbukti membantu mengurangi stok berlebih dan kekurangan barang Khusna, A. N., & Nugraha, F. A. (2018). Dian, J., & Silalahi, F. D. (2021) Kajian empiris juga mendapati bahwa kualitas pelayanan konsisten berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi pasar.

2. METODE

Metode pengabdian menggunakan pendekatan partisipatif (participatory approach), dengan melibatkan peserta secara aktif dalam pemaparan materi, diskusi, tanya jawab, dan praktik penerapan standar pelayanan serta standar barang dagangan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara/diskusi terbuka, dan dokumentasi, sehingga peserta memperoleh pemahaman sekaligus pengalaman langsung yang dapat diterapkan di pasar tradisional.

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Masukan	2. Tahapan Pelaksanaan
<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan dipasar tradisional masih kurang optimal. • Pengetahuan pedagang tentang barang dagangan terbatas. • Persaingan ketat dengan pasar modern dan e-commerce. • Rendahnya minat masyarakat berbelanja di pasar 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengajukan izin kegiatan kepada pihak koperasi dan pengelola pasar. • Menyiapkan materi tentang standar barang. • Melaksanakan kegiatan Community Development (Pemaparan Materi, diskusi, dan Tanya jawab). • Memberikan contoh penerapan 3S (Senyum, Sapa, Salam) & Budaya kerja 2I 3K. • Memberikan pelatihan pengenalan produk dan cara menjual yang tepat.
3. Capaian Kegiatan	4. Manfaat Jangka Panjang
<ul style="list-style-type: none"> • Peserta memahami pentingnya standar pelayanan dan standar barang. • Peserta mengetahui cara menerapkan 3S dan 2I 3K. • Peserta mampu mengidentifikasi dan mengenali barang yang dijual. • Adanya interaksi aktif melalui diskusi dan Tanya jawab. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kualitas pelayanan di pasar tradisional. • Kepercayaan pelanggan meningkat • Terjaganya standar barang dagangan. • Potensi peningkatan penjualan dan pelanggan tetap. • Pasar tradisional lebih kompetitif menghadapi pasar modern & online.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian yang dilakukan di Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok (KPPD) memberikan dampak positif yang cukup signifikan terhadap perilaku dan praktik usaha para anggotanya, khususnya dalam hal pelayanan konsumen dan pengelolaan barang dagangan. Sebelum kegiatan ini dilaksanakan, sebagian besar anggota koperasi belum memiliki panduan baku dalam melayani pelanggan. Pelayanan masih dilakukan secara seadanya, tanpa memperhatikan hal-hal penting seperti keramahan, kebersihan tempat usaha, ataupun ketepatan waktu berjualan.

Melalui pelatihan dan pendampingan, peserta diperkenalkan pada standar pelayanan sederhana yang mencakup sikap ramah (senyum, salam, dan sapa), menjaga kebersihan tempat usaha, dan konsistensi dalam jam operasional. Hasilnya, sekitar 85% peserta mulai menerapkan pola pelayanan tersebut dalam kegiatan usaha harian mereka. Beberapa konsumen yang diwawancarai juga menyampaikan bahwa mereka merasa lebih nyaman dan dihargai saat berbelanja, karena suasana yang lebih bersih dan pelayanan yang lebih sopan.

Selain pelayanan, kegiatan ini juga memfokuskan pada peningkatan pengelolaan barang dagangan. Banyak anggota sebelumnya belum memiliki sistem pencatatan barang, sehingga sering kali mengalami kehabisan stok secara tiba-tiba atau menumpuk barang yang kurang laku. Melalui pelatihan, peserta diajak mempraktikkan pencatatan sederhana menggunakan metode FIFO (First In, First Out) dan membuat daftar stok harian secara manual. Sebanyak 76% peserta mampu mengikuti metode ini dan mulai memahami pentingnya pencatatan untuk menjaga keberlanjutan stok barang.

Penerapan sistem pencatatan tersebut memberikan dampak langsung. Misalnya, pedagang bahan makanan mulai menyadari pentingnya menjual barang yang lebih dulu masuk agar tidak kedaluwarsa. Pedagang pakaian pun mulai mencatat ukuran dan warna yang paling banyak diminati pelanggan. Hal ini membantu mereka lebih terarah saat melakukan pengadaan barang berikutnya.

Indikator keberhasilan kegiatan ini meliputi peningkatan praktik pelayanan sesuai SOP, konsistensi pencatatan barang, dan adanya perubahan perilaku pedagang dalam menjaga kualitas usaha. Di sisi lain, terdapat pula tantangan, seperti perbedaan tingkat pemahaman peserta—khususnya pedagang lanjut usia yang kurang terbiasa mencatat atau mengikuti prosedur tertulis. Namun, dengan pendekatan personal dan pendampingan langsung, sebagian besar peserta mampu menyesuaikan diri.

Secara umum, kegiatan ini terbukti mampu memberikan nilai tambah bagi koperasi dan anggotanya, baik dari sisi ekonomi (karena pelayanan yang lebih baik dan pengelolaan barang yang lebih efisien) maupun dari sisi sosial (karena tumbuhnya kesadaran akan pentingnya profesionalisme dalam berdagang). Ke depan, koperasi diharapkan dapat melanjutkan program ini secara mandiri dan mengembangkannya ke arah digitalisasi sederhana agar lebih relevan dengan perkembangan zaman.

4. Gambar



Gambar 1
Pengisian Daftar Hadir



Gambar 2
Kata Sambutan dari MC



Gambar 3
Sambutan Ketua Koperasi



Gambar 4
Sambutan Dosen Pembimbing



Gambar 5
Sesi Ice Breaking



Gambar 6
Penyampaian Materi oleh Narasumber



Gambar 7
Peserta Menyimak Materi



Gambar 8
Sesi Tanya Jawab



Gambar 9

Pemberian Tanda Terima Kasih
Untuk KPPD



Gambar 10

Sesi Foto Bersama

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok (KPPD) berhasil memberikan dampak positif terhadap peningkatan standar pelayanan dan pengelolaan barang dagangan para anggotanya. Sebagian besar peserta mulai memahami dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang ramah, bersih, dan tepat waktu, serta mengenal metode pencatatan sederhana seperti FIFO untuk mengelola stok barang. Hal ini menciptakan perubahan perilaku yang signifikan, baik dalam interaksi dengan pelanggan maupun dalam efisiensi operasional usaha. Meskipun terdapat tantangan dalam hal perbedaan tingkat pemahaman, khususnya di kalangan pedagang lanjut usia, pendekatan partisipatif terbukti mampu menjembatani kesenjangan tersebut. Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa dengan pelatihan dan pendampingan yang tepat, koperasi dapat berkembang menjadi wadah ekonomi yang lebih profesional, efisien, dan siap bersaing di era pasar modern dan digital.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok (KPPD) yang telah memberikan izin dan dukungan penuh selama proses kegiatan pengabdian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh anggota koperasi yang telah berpartisipasi aktif dalam setiap sesi pelatihan dan diskusi. Tak lupa, penulis menghargai dukungan dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Manajemen Indonesia (STIEMBI) atas bantuan moral dan fasilitas yang diberikan, sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat mitra.

DAFTAR PUSTAKA

- Mulya, D. C., Maemunah, M., & Sujaya, F. A. (2025). *Analisis penerapan metode pencatatan dan penilaian persediaan barang dagang dalam upaya peningkatan produktivitas koperasi* [Studi kasus Koperasi Karyawan Sukses Sejahtera]. *COSTING*, 8(3)
- Sukmayanti, E., Risnawati, N., & Sugito Putra, T. A. P. (2025). *Evaluasi Perlakuan Akuntansi Persediaan Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya*. *Co-Value*, 15(8)
- Widati, L. W., Kartika, A., Suwanti, T., & Masdjojo, G. N. (2022). *Implementasi akuntansi dalam pengelolaan persediaan barang dagangan dan peningkatan akuntabilitas koperasi*. *Jurnal Penamas*, 6(2)
- Khusna, A. N., & Nugraha, F. A. (2018). *Sistem informasi stok gudang koperasi menggunakan supply chain management*. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*
- Dian, J., & Silalahi, F. D. (2021). *Aplikasi monitoring persediaan barang berbasis web pada koperasi pegawai logistik Dolog Semarang menggunakan barcode reader*. *Teknik: Jurnal Ilmu Teknik dan Informatika*