

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* SECARA
ONLINE MAUPUN *OFFLINE* PADA PROGRAM SIBAKUL JOGJA DI
DINAS KOPERASI DAN UKM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Laporan Magang



Disusun oleh :

Nur Azuraa Dianita Putri

18213017

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2021

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* SECARA
ONLINE MAUPUN *OFFLINE* PADA PROGRAM SIBAKUL JOGJA DI
DINAS KOPERASI DAN UKM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

Universitas Islam Indonesia

Disusun oleh:

Nur Azuraa Dianita Putri

18213017

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2021

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* SECARA
ONLINE MAUPUN *OFFLINE* PADA PROGRAM SIBAKUL JOGJA DI
DINAS KOPERASI DAN UKM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

Nama : Nur Azuraa Dianita Putri

No. Mahasiswa : 18213017

Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 29 Mei 2021

Dosen Pembimbing



(Annisa Rahima, SE., M.Ec.Dev.)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 29 Mei 2021

Penulis



(Nur Azuraa Dianita Putri)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “**Implementasi Pelayanan *Customer Service* Secara *Online* Maupun *Offline* Pada Program SiBakul Jogja di Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta**”. Laporan akhir ini disusun berdasarkan kegiatan magang yang telah dilakukan oleh penulis selama 2 (dua) bulan di Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Program Studi Perbankan dan Keuangan Universitas Islam Indonesia. Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, ilmu, pengalaman, wawasan, saran, serta data yang bersifat lisan maupun tulisan dari berbagai pihak, mulai dari pengajuan judul sampai terwujudnya laporan akhir ini.

Dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan akhir ini antara lain:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, kelancaran, serta kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan lancar.
2. Keluarga terutama kedua orang tua, adik, dan sepupu yang telah memberikan bantuan serta dukungan terhadap kegiatan yang penulis

lakukan.

3. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Annisa Rahima, SE., M.Ec.Dev selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan nasihat, dukungan, serta bimbingan kepada penulis.
5. Seluruh dosen serta karyawan/karyawati di lingkungan Program Studi Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Wahyu Tri Atmojo selaku pembimbing mahasiswa magang yang telah memberikan pengalaman, pengetahuan, serta dukungan kepada penulis.
7. Seluruh teman kuliah dan teman magang yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan magang.
8. Rezita, Rima, Novi, Nadia teman pertama dimasa perkuliahan yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis dalam suka maupun duka.
9. Teman seperjuangan, Chila, Sinta, El yang sama-sama sedang berjuang untuk masa depan.
10. Ahmad yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun laporan akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan karena kemampuan dan pengalaman yang terbatas. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bisa menyempurnakan laporan magang ini. Penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang.

Yogyakarta, 29 Mei 2021

Penulis



(Nur Azuraa Dianita Putri)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang	4
1.3 Target Magang	4
1.4 Bidang Magang	4
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Magang.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 <i>Customer Service</i>	7
2.1.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	7

2.1.2	Fungsi <i>Customer Service</i>	8
2.1.3	Tugas <i>Customer Service</i>	9
2.2	Pelayanan	10
2.2.1	Pengertian Pelayanan	10
2.2.2	Pengertian Pelayanan Prima	10
2.2.3	Karakteristik Pelayanan	11
2.3	Program SiBakul Jogja	12
2.3.1	Pengertian SiBakul Jogja	12
2.3.2	Pengertian <i>MarketHub</i>	12
2.3.3	Pengertian Program <i>Free Ongkir</i>	12
BAB III	13
ANALISIS DESKRIPTIF	13
3.1	Data Umum	13
3.1.1	Profil Perusahaan	13
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	18
3.1.3	Struktur Organisasi	19
3.1.4	Layanan Perusahaan	19
3.2	Data Khusus	21
3.2.1	Proses Pelayanan <i>Customer Service</i> Secara <i>Online</i> Pada Program SiBakul Jogja	21
3.2.2	Proses Pelayanan <i>Customer Service</i> Secara <i>Offline</i> Pada Program SiBakul Jogja	24
BAB IV	27

PENUTUP.....	27
4.1 Kesimpulan.....	27
4.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN.....	30



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang	5
-------------------------------	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM DIY19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laman Utama <i>Website</i> SiBakul Jogja	30
Lampiran 2 Laman Pendaftaran, <i>Login</i> , dan Menu Akun SiBakul Jogja	31
Lampiran 3 Laman Pendaftaran dan <i>Login</i> Akun OSS.....	32



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Dalam suatu perusahaan, *customer service* termasuk kedalam bagian *front office* yang memiliki peranan penting untuk menjembatani komunikasi antara pelanggan dengan pihak perusahaan. Kata *customer service* berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*customer*” yang memiliki arti pelanggan, dan “*service*” yang berarti pelayanan. Ikatan Bankir Indonesia (2014: 64) menjelaskan *customer service* adalah unit kerja yang memberikan pelayanan kepada pelanggan. Adapun fungsi *customer service* adalah untuk memberikan jasa pelayanan kepada para pelanggan berupa memberikan informasi yang dibutuhkan, menampung keluhan, serta membantu pelanggan yang membutuhkan solusi. Seorang petugas *customer service* haruslah memahami konsep pelayanan agar dapat melayani pelanggan dengan sempurna.

Pada dasarnya pelayanan adalah suatu usaha tindakan nyata yang bersifat sosial dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam waktu dan tempat bersamaan. *Customer service* haruslah memberikan pelayanan terbaik atau sangat baik sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh tiap instansi, dalam konteks ini adalah Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta. Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta atau disingkat Diskop UKM DIY bertugas untuk menjalankan urusan pemerintah daerah pada bidang Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah. Dalam menjalankan tugas tersebut, Diskop UKM DIY terbagi menjadi

4 (empat) bidang yaitu Bidang Koperasi, Bidang Usaha Kecil Menengah, Bidang Layanan Kewirausahaan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Bidang Pembiayaan.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 56 Tahun 2018 Pasal 27 tentang Bidang Layanan Kewirausahaan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah memiliki tugas melakukan pembinaan, pengembangan, serta pemantauan terhadap kewirausahaan guna untuk meningkatkan jumlah wirausaha baru. Bidang kewirausahaan ini terbagi menjadi 2 (dua) seksi, yaitu Seksi Layanan Kewirausahaan Baru Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah serta Seksi Layanan Usaha Terpadu Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.

Dalam rangka menghidupkan kembali perekonomian yang lesu terutama untuk para pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Diskop UKM DIY memberikan stimulus kepada UKM agar dapat terus mengembangkan usaha dan memasarkan produknya dengan menggunakan fasilitas pemasaran secara daring (dalam jaringan). Fasilitas yang ditawarkan oleh Diskop UKM DIY adalah program SiBakul Jogja. SiBakul Jogja merupakan akronim dari Sistem Informasi Pembinaan Koperasi dan Pelaku Usaha Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. SiBakul adalah suatu sistem pendataan koperasi dan UKM Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta berbasis *website* yang berisi seluruh kegiatan pembinaan UKM dengan tujuan agar seluruh kegiatan pembinaan dapat dilakukan secara terarah dan diharapkan dapat membantu perekonomian para UKM. Pada tahun 2019, SiBakul Jogja yang awalnya hanya berisikan data kegiatan pembinaan UKM telah dikembangkan menjadi *Markethub*.

Markethub merupakan *marketplace* yang dikhususkan bagi UKM Daerah Istimewa Yogyakarta untuk memasarkan produk mereka dan transaksinya dilakukan secara *online*. Melalui *markethub*, Diskop UKM DIY memberikan fasilitas *free* ongkir (ongkos kirim) kepada para UKM sebagai promo yang dapat digunakan untuk menarik pembeli. Ongkos kirim dari penjualan UKM akan ditanggung oleh Diskop UKM DIY sesuai dengan syarat besaran transaksi yang telah ditentukan.

Customer service memiliki peran yang cukup penting dalam pelaksanaan program SiBakul Jogja. Petugas *customer service* berperan untuk memberikan informasi mengenai tata cara mendapatkan fasilitas *free* ongkir, memberikan solusi apabila terdapat masalah yang timbul pada akun SiBakul Jogja, menerima keluhan tentang keterlambatan *driver* dalam mengantarkan pesanan, membantu para UKM dalam mendapatkan izin usaha, dan lain sebagainya.

Pada situasi *new normal* saat ini mengharuskan tiap individu untuk menjauhi keramaian dan harus menjaga jarak satu sama lain, maka pelayanan *customer service* pada program *free* ongkir dilaksanakan dengan menggunakan 2 (dua) cara yaitu pelayanan *online* maupun *offline*. Pelayanan *online* dilakukan melalui via *chat Whatsapp*, sedangkan pelayanan *offline* para UKM dapat datang secara langsung ke Diskop UKM DIY sesuai dengan protokol kesehatan. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, judul yang diangkat dalam tulisan ini yaitu **“Implementasi Pelayanan *Customer Service* Secara *Online* Maupun *Offline* Pada Program SiBakul Jogja di Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta”**.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan magang ini adalah:

1. Mengetahui proses pelayanan *customer service* secara *online* pada program SiBakul Jogja.
2. Mengetahui proses pelayanan *customer service* secara *offline* pada program SiBakul Jogja.

1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai dari pelaksanaan magang ini adalah:

1. Dapat menjelaskan proses pelayanan *customer service* secara *online* pada program SiBakul Jogja.
2. Mampu menjelaskan proses pelayanan *customer service* secara *offline* pada program SiBakul Jogja.

1.4 Bidang Magang

Pelaksanaan magang di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta dilakukan pada bidang kewirausahaan.

1.5 Lokasi Magang

Proses pelaksanaan magang dilakukan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta yang berlokasi di Jalan HOS Cokroaminoto Nomor 162, Tegalrejo, Kecamatan Tegalrejo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55244.

1.6 Jadwal Magang

Adapun jadwal pelaksanaan magang sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jadwal Magang

No	Kegiatan	2021															
		Februari				Maret				April							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pemilihan tempat magang																
2.	Pembekalan magang																
3.	Pelaksanaan magang																
4.	Bimbingan laporan magang																
5.	Penyusunan laporan magang																

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini akan disajikan dalam empat bab, yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai dasar pemikiran, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika magang.

BAB II LANDASAN TEORI

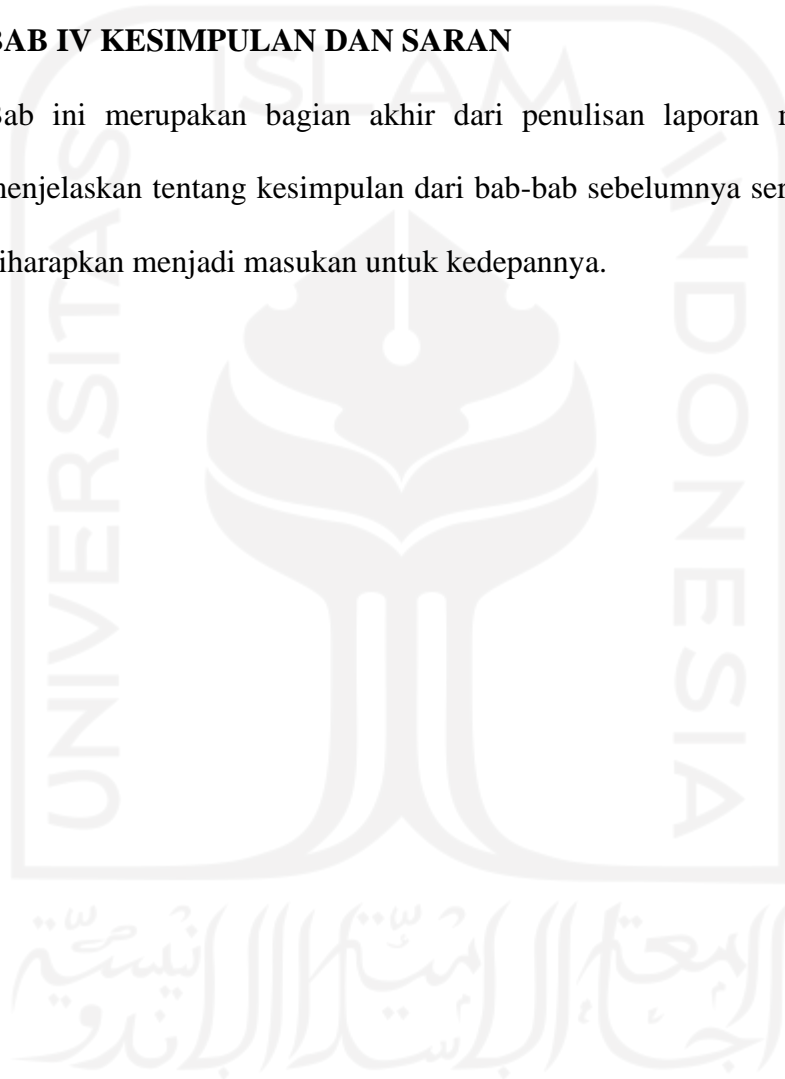
Bab ini membahas tentang teori-teori yang berhubungan dengan judul yang diangkat dalam laporan tugas akhir ini.

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan dan menjelaskan hal-hal yang telah didapat selama melakukan kegiatan magang sesuai dengan pembahasan yang diangkat.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan laporan magang yang menjelaskan tentang kesimpulan dari bab-bab sebelumnya serta saran yang diharapkan menjadi masukan untuk kedepannya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Customer Service*

2.1.1 Pengertian *Customer Service*

Ikatan Bankir Indonesia (2014: 64) menyebutkan kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*customer*” yang berarti pelanggan, dan “*service*” yang berarti pelayanan. Menurut Hariyanti dan Utari (2013: 64-65), *customer service* adalah kualitas perlakuan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan selama kontrak bisnis berlangsung.

Menurut Kasmir (2014: 249), *customer service* secara umum adalah seluruh kegiatan yang dikerjakan dengan tujuan untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan, melalui pelayanan yang diberikan oleh seseorang sehingga memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Philip Kotler dan Gary Armstrong dalam Lumbantobing (2015: 13-20) menjelaskan bahwa “*Customer service* adalah segala aktivitas tidak berwujud yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan aktivitas tersebut tidak menghasilkan suatu produk namun berhubungan dengan produk secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *customer service* adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan dan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

2.1.2 Fungsi *Customer Service*

Customer service memiliki beberapa fungsi seperti yang dikemukakan oleh Kasmir (2014: 250), yaitu:

1. Sebagai Resepsionis

Customer service berfungsi sebagai penerima tamu atau pihak pertama yang ditemui oleh tamu saat datang ke perusahaan. Tamu yang dimaksud bisa siapa saja, seperti pelanggan, calon pelanggan, masyarakat, atau pihak yang berkepentingan dan memiliki hubungan dengan perusahaan. Oleh karena itu, *customer service* harus bersikap sopan dan ramah.

2. Sebagai *Deskman*

Customer service berfungsi sebagai pihak yang melayani berbagai macam permohonan yang diajukan oleh para pelanggan atau calon pelanggan. Permohonan tersebut dimulai dari pengisian formulir hingga kelengkapan data yang dipersyaratkan atau dibutuhkan.

3. Sebagai *Salesman*

Customer service berfungsi sebagai orang yang menjual produk dan jasa kepada pelanggan atau calon pelanggan. *Customer service* harus menguasai segala sesuatu yang berkaitan dengan produk dan jasa yang ditawarkan agar dapat menjelaskan secara rinci kepada pelanggan atau calon pelanggan dengan tujuan mereka tertarik dan memutuskan untuk membeli atau menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Customer service berfungsi sebagai orang yang membina hubungan baik dengan semua pelanggan, dengan tujuan agar pelanggan tetap bertahan dengan perusahaan.

5. Sebagai Komunikator

Customer service berfungsi sebagai penghubung pihak perusahaan dengan pelanggan ataupun pihak lain yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan. Dalam hal ini, *customer service* memberikan informasi kepada pelanggan mengenai segala sesuatu yang berkaitan antara perusahaan dengan pelanggan.

2.1.3 Tugas *Customer Service*

Selain memiliki fungsi, *customer service* juga memiliki beberapa tugas yang merupakan penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan. Menurut Rahmayanty (2013: 204), terdapat beberapa tugas pokok seorang *customer service* yaitu:

1. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.
2. Apabila pelanggan melakukan pengaduan kepada perusahaan, *customer service* harus membantu menyelesaikan pengaduan tersebut.
3. Memperkenalkan kepada pelanggan mengenai produk dan jasa apa saja yang dimiliki perusahaan.
4. Menjelaskan mengenai fitur dan layanan perusahaan yang sekiranya dibutuhkan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.
5. Mempertahankan pelanggan agar tetap bersama dengan perusahaan dan mencari pelanggan baru.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014: 75) adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki yang ditawarkan oleh petugas kepada pelanggan. Pelayanan menurut Gronroos dalam Daryanto dan Setyobudi (2014: 135) adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak dapat diraba antara pelanggan dengan karyawan atau hal lain yang telah disediakan oleh perusahaan pemberi layanan dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan.

Lethinen dalam Daryanto dan Setyobudi (2014: 110) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu interaksi langsung yang terjadi antara manusia dengan manusia atau manusia dengan mesin secara fisik guna untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan pengertian dari pelayanan adalah suatu aktivitas tidak kasap mata, tidak dapat diraba antara manusia dengan manusia atau manusia dengan mesin yang telah disediakan oleh perusahaan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

2.2.2 Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) pelayanan prima adalah semua usaha terbaik yang diberikan oleh seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain hingga menciptakan rasa puas kepada orang tersebut. Pelayanan prima menurut Maddy dalam Frimayasa (2017) adalah suatu pelayanan terbaik yang

dilakukan sesuai dengan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan.

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah layanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan standar kualitas, yang dapat diperluas menjadi bagaimana perusahaan memberikan layanan secara maksimal kepada pelanggan serta kesiapan dalam mengatasi keluhan yang diterima secara profesional agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.2.3 Karakteristik Pelayanan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) adapun karakteristik dari suatu pelayanan yang dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik adalah sebagai berikut.

1. Memiliki sifat tidak dapat diraba dan sifatnya sangat berlawanan dengan barang jadi.
2. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata serta pengaruhnya yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan memberi dan menikmati pelayanan tidak dapat dipisahkan karena terjadi pada waktu yang bersamaan.

2.3 Program SiBakul Jogja

2.3.1 Pengertian SiBakul Jogja

SiBakul Jogja merupakan akronim dari Sistem Informasi Pembinaan Koperasi dan Pelaku Usaha Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. SiBakul adalah suatu sistem pendataan koperasi dan UKM Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta berbasis *website* yang berisi seluruh kegiatan pembinaan UKM dengan tujuan agar seluruh kegiatan pembinaan dapat dilakukan secara terarah dan diharapkan dapat membantu perekonomian para UKM (Diskop UKM DIY: 2021).

2.3.2 Pengertian *MarketHub*

Markethub merupakan fitur *marketplace* dari program SiBakul Jogja yang dikhususkan bagi UKM Daerah Istimewa Yogyakarta dengan tujuan sebagai perantara pemilik UKM dengan calon pembeli untuk memasarkan produk yang mereka miliki serta mempermudah transaksi karena dilakukan secara *online* (Diskop UKM DIY: 2021).

2.3.3 Pengertian Program *Free Ongkir*

Program *Free Ongkir* adalah program bebas ongkos kirim yang dibuat oleh Diskop UKM DIY sebagai promo yang ditawarkan oleh pengelola bisnis *online* untuk menarik pembeli dengan harapan dapat mensejahterakan dan memperlancar kegiatan operasional UKM (Diskop UKM DIY: 2021).

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Profil Perusahaan

Berdasarkan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dibentuklah Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta atau disingkat Diskop UKM DIY. Dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 56 Tahun 2018 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah ditetapkan bahwa Diskop UKM DIY memiliki tugas menjalankan kegiatan pemerintah daerah pada bidang koperasi dan usaha kecil menengah. Untuk membantu dalam melaksanakan tugas tersebut maka Diskop UKM DIY terbentuk menjadi 4 (empat) bidang, yaitu:

1. Bidang Koperasi

Bidang ini mempunyai tugas melakukan pembinaan, pemberdayaan, dan pengawasan terhadap koperasi guna meningkatkan omset koperasi sektor riil. Adapun fungsi dari bidang koperasi ini yaitu:

- a. Menyusun program kerja.
- b. Menyiapkan rumusan kebijakan untuk bidang pembinaan pemberdayaan.
- c. Melakukan pembinaan, pemberdayaan dan pengawasan terhadap koperasi.
- d. Memfasilitasi kemitraan dengan pelaku usaha.
- e. Melakukan pengelolaan data dan informasi mengenai koperasi.

- f. Melaksanakan dekonsentrasi serta tugas pembantuan.
- g. Memantau, mengevaluasi dan menyusun laporan program.
- h. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas dan fungsi dinas.

Bidang Koperasi terdiri dari 2 (dua) seksi, yaitu:

- a. Seksi Kelembagaan dan Usaha.
- b. Seksi Pengawasan Koperasi.

2. Bidang Usaha Kecil Menengah

Bidang ini memiliki tugas untuk melaksanakan pembinaan dan pemberdayaan terhadap usaha kecil dan menengah dengan tujuan meningkatkan omset usaha. Bidang Usaha Kecil Menengah memiliki fungsi sebagai berikut.

- a. Menyusun program kerja.
- b. Menyiapkan rumusan kebijakan untuk bidang pembinaan dan pemberdayaan.
- c. Melakukan pengelolaan data dan informasi mengenai usaha kecil dan menengah.
- d. Melakukan pembinaan dan pengembangan produksi, pemasaran, sumber daya manusia dan peralatan.
- e. Memantau perkembangan dan memfasilitasi permasalahan sengketa usaha.
- f. Memfasilitasi kemitraan dengan lembaga dan pelaku usaha.
- g. Memberikan fasilitas perlindungan usaha kecil dan menengah.
- h. Melaksanakan dekonsentrasi serta tugas pembantuan.
- i. Memantau, mengevaluasi dan menyusun laporan program.
- j. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas.

Bidang Usaha Kecil Menengah terdiri dari 2 (dua) seksi, yaitu:

- a. Seksi Produksi.
- b. Seksi Pemasaran.

3. Bidang Layanan Kewirausahaan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Bidang ini mempunyai tugas untuk melakukan pembinaan, pengembangan, serta pemantauan terhadap kewirausahaan guna meningkatkan jumlah wirausahawan baru. Terdapat beberapa fungsi yang dimiliki Bidang Layanan Kewirausahaan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, yaitu:

- a. Menyusun program kerja.
- b. Menyiapkan rumusan kebijakan untuk Bidang Layanan Kewirausahaan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.
- c. Melakukan pengelolaan data dan informasi.
- d. Melakukan pembinaan dan pengembangan kewirausahaan koperasi, usaha kecil dan menengah.
- e. Memfasilitasi jejaring bisnis.
- f. Menciptakan wirausaha baru.
- g. Memfasilitasi perpustakaan bagi koperasi, usaha kecil dan menengah.
- h. Melaksanakan dekonsentrasi serta tugas pembantuan.
- i. Memantau, mengevaluasi, dan menyusun laporan program.
- j. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas dan fungsi dinas.

Bidang Layanan Kewirausahaan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah terdiri dari 2 (dua) seksi, yaitu:

- a. Seksi Layanan Kewirausahaan Baru Koperasi UKM.

b. Seksi Layanan Usaha Terpadu Koperasi UKM.

4. Bidang Pembiayaan

Bidang pembiayaan bertugas untuk melakukan pembinaan, pengendalian, dan memfasilitasi pembiayaan koperasi, usaha kecil dan menengah guna untuk meningkatkan jumlah pembiayaan yang diperoleh. Disamping itu bidang pembiayaan juga mempunyai fungsi sebagai berikut.

- a. Menyusun program kerja.
- b. Menyiapkan rumusan kebijakan bidang pembiayaan.
- c. Mengelola data pembiayaan koperasi, usaha kecil dan menengah.
- d. Memfasilitasi pembiayaan dan bantuan kepada koperasi, usaha kecil dan menengah.
- e. Melakukan pembinaan terhadap manajemen.
- f. Melakukan pembinaan dan pengembangan pembiayaan koperasi, usaha kecil dan menengah.
- g. Memfasilitasi kemitraan pembiayaan.
- k. Melaksanakan dekonsentrasi serta tugas pembantuan.
- l. Memantau, mengevaluasi, dan menyusun laporan program.
- m. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas.

Bidang Pembiayaan terdiri dari 2 (dua) seksi, yaitu:

- a. Seksi Pembiayaan Koperasi.
- b. Seksi Pembiayaan Usaha Kecil dan Menengah.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 56 Tahun 2018, Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah mempunyai fungsi

sebagai berikut.

1. Menyusun program kerja.
2. Merumuskan kebijakan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah.
3. Melaksanakan kerja sama koperasi, usaha kecil dan menengah.
4. Melakukan pembinaan, perlindungan, pemasaran, serta pengembangan terhadap koperasi, usaha kecil dan menengah.
5. Pelayanan umum untuk koperasi, usaha kecil dan menengah.
6. Memberdayakan sumber daya dan mitra kerja.
7. Melakukan koordinasi, membina serta mengawasi urusan koperasi, usaha kecil dan menengah yang menjadi wewenang pemerintah.
8. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan.
9. Melaksanakan dekonsentrasi serta tugas pembantuan.
10. Memantau, mengevaluasi, dan menyusun laporan pelaksanaan kebijakan.
11. Menyusun laporan pelaksanaan tugas dinas.
12. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsi dinas.

Selain keempat bidang tersebut, Dinas Koperasi dan UKM DIY juga memiliki Konsultan PLUT (Pusat Layanan Usaha Terpadu) yang berada langsung dibawah Kepala Dinas Koperasi dan UKM DIY berkoordinasi dengan Bidang Kewirausahaan Koperasi dan UKM DIY. Konsultan PLUT memiliki 7 layanan utama, antara lain sebagai berikut.

1. Konsultasi Bisnis
2. Pendampingan atau Monitoring

3. Promosi dan Pemasaran
4. Fasilitas Akses Pembiayaan
5. Pelatihan bisnis
6. Networking
7. Pelayanan Pustaka Enterpreneur

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Dinas Koperasi dan UKM DIY adalah Terwujudnya Peningkatan Kemuliaan Martabat Manusia Jogja. Untuk Misi Dinas Koperasi dan UKM DIY adalah Kemuliaan martabat manusia Jogja menyandang Misi "Lima Kemuliaan" atau "Pancamulia", yakni:

1. Terwujudnya peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui peningkatan kemampuan dan keterampilan masyarakat Jogja.
2. Terwujudnya peningkatan terhadap kualitas dan penguatan ekonomi masyarakat lokal untuk pertumbuhan pendapatan serta ekonomi masyarakat.
3. Terwujudnya kehidupan yang harmoni pada lingkup masyarakat dan birokrasi atas dasar toleransi, tenggang rasa, kesantunan, dan kebersamaan.
4. Terwujudnya tata dan perilaku penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis.
5. Terwujudnya perilaku bermartabat bagi aparatur sipil yang menjunjung tinggi sebuah kejujuran, rasa malu, bersalah dan berdosa apabila melakukan penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme.

3.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM DIY

Sumber: Diskop UKM DIY, 2021

3.1.4 Layanan Perusahaan

Diskop UKM DIY memiliki beberapa layanan yang ditawarkan kepada masyarakat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sehubungan dengan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah, layanan tersebut antara lain:

1. SiBakul Jogja

SiBakul Jogja merupakan sebuah sistem informasi atau platform pembinaan UKM (Usaha Kecil Menengah) yang dibentuk oleh Diskop UKM DIY untuk mengikuti perkembangan zaman di era industri 4.0 saat ini, dimana sebelumnya bernama KBSP (Kelas Bisnis Selasa Pagi) yang telah diinisiasi pada Bulan Desember 2014. Program ini merupakan andalan Diskop UKM DIY untuk menjadikan UKM naik kelas. Program KBSP ini membantu pelaku UKM di Yogyakarta yang masih belum memiliki pengetahuan tentang ilmu usaha, daya

saing, omset, dan pengembangan usaha yang baik dan benar. Dengan adanya SiBakul Jogja diharapkan dapat membantu jalannya usaha para pelaku UKM. SiBakul Jogja memiliki beberapa fitur seperti grafik kompetensi beserta skor dari setiap pembinaan yang telah diikuti berupa aspek produksi, pemasaran, pemasaran *online*, kelembagaan, keuangan, dan sumber daya manusia, profil usaha, serta fitur *MarketHub*. Masyarakat dapat bergabung dengan SiBakul Jogja dengan cara mendaftar secara mandiri melalui *website* sibakuljogja.jogjaprov.go.id dengan syarat memiliki usaha dan KTP yang ber-NIK wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta atau datang langsung ke Dinkop UKM DIY agar dapat dibantu oleh *customer service* dalam pendaftaran dengan syarat membawa KTP dan *email* aktif.

2. *MarketHub*

MarketHub merupakan salah satu fitur dari SiBakul Jogja yang isinya merupakan *marketplace* bagi para UKM untuk mempromosikan produknya kepada para calon pembeli. Bagi para pelaku UKM yang sudah bergabung dengan SiBakul Jogja maka otomatis sudah bisa bergabung dengan *MarketHub* dengan cara mengunggah produk yang akan dijual, lalu menunggu kurasi dari tim *inventory*. Apabila telah dinyatakan dinyatakan lolos kurasi artinya sudah bergabung di *MarketHub* tetapi apabila dinyatakan tidak lolos kurasi maka harus mengunggah ulang dan memperbaiki bagian yang belum sesuai dengan ketentuan. UKM yang sudah bergabung dengan *MarketHub* dapat memanfaatkan fasilitas *free* ongkir (ongkos kirim) yang telah disediakan oleh Diskop UKM DIY sebagai promo untuk menarik minat calon pembeli. Adapun syarat menggunakan fasilitas *free* ongkir ini minimal pembelian sebesar Rp50.000,00. Dengan catatan biaya

ongkos kirim tidak melebihi nominal belanjaan dan jarak antara alamat penjual dengan pembeli maksimal 30 kilometer. Saat ini SiBakul Jogja bermitra dengan beberapa jasa layanan pengiriman. Untuk pengiriman di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan Grab *Express* yang dipesankan secara manual oleh operator Grab di Diskop UKM DIY dari Hari Senin sampai Sabtu, Gojek, dan Jogjakita, sedangkan untuk pengiriman keluar wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan Kiriminaja.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Proses Pelayanan *Customer Service* Secara *Online* Pada Program SiBakul Jogja

Program SiBakul Jogja menghadirkan pelayanan *customer service* secara *online* via *chat Whatsapp Business* dan tidak menerima panggilan suara selama jam operasional yang dimulai dari pukul 07.00 WIB sampai 17.00 WIB. dengan tujuan mempermudah para UKM dalam memperoleh informasi mengenai program SiBakul Jogja tanpa perlu datang langsung ke Diskop UKM DIY mengingat saat ini terjadi masa pandemi, guna memutus rantai penyebaran Virus Covid-19. Adapun pelayanan yang diberikan oleh *customer service* secara *online* antara lain:

1. Melayani dan mengatasi keluhan mengenai pengantaran pesanan yang dilakukan secara manual oleh pihak Grab di Diskop UKM DIY seperti keterlambatan dalam mengantarkan pesanan, *driver* yang bermasalah, kesalahan dalam penempatan lokasi titik penjemputan dan titik penerima, keterlambatan respon operator yang menerima pesanan dari UKM karena terjadi penumpukan pesanan dari UKM lain, menanyakan posisi *driver*,

serta permasalahan yang terjadi pada sistem dan jaringan.

2. Melayani pertanyaan dan permasalahan mengenai SiBakul Jogja, seperti apa itu SiBakul Jogja, tata cara mendaftar SiBakul Jogja, mereset kata sandi akun, memperbaharui profil UKM di akun SiBakul Jogja, permasalahan ketika *website* SiBakul Jogja sedang eror, dan permasalahan lainnya.
3. Melayani pertanyaan dan permasalahan mengenai *MarketHub* seperti cara bergabung dengan *MarketHub*, cara mengunggah produk, menanyakan perihal katalog, cara membarui produk baik menambah atau mengurangi, mengenai kurasi produk, cara menggunakan fasilitas *free* ongkir, menanyakan tentang format pesanan yang harus dikirimkan ke operator penerima pesanan dari UKM, syarat dan ketentuan pesanan yang dapat menggunakan fasilitas *free* ongkir, dan lain sebagainya.
4. Memberitahu kepada para UKM apabila ada pembinaan atau kelas bisnis yang akan diselenggarakan oleh Diskop UKM DIY.
5. *Follow up* para UKM yang sudah terdaftar di SiBakul Jogja namun belum terdaftar di *MarketHub*.
6. Mengirimkan pesan *open order* untuk memulai penerimaan pesanan di awal hari pukul 07.00 WIB dan *close order* untuk menandakan penutupan pesanan di akhir hari pukul 17.00 WIB.
7. Menanyakan kritik dan saran atas kinerja tim kepada para UKM, dengan harapan dapat memperbaiki kinerja kedepannya.

Dalam menjalankan fungsi serta tugasnya, petugas *customer service* memiliki prosedur dalam melayani para UKM sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun prosedur yang dijalankan yaitu:

1. Proses awal hari

Saat awal hari, pukul 07.00 WIB petugas *customer service* segera mengaktifkan *Whatsapp Business* dan mengirim pesan pemberitahuan bahwa pelayanan SiBakul Jogja telah dibuka, serta membalas semua pesan masuk dari para UKM dimulai dari urutan paling awal.

2. Sistematika penulisan

Saat membalas atau mengirimkan pesan kepada para UKM, diharapkan petugas *customer service* memperhatikan beberapa hal berikut ini, yaitu:

- a. Menggunakan format yang telah ditentukan. Pada saat mengirimkan pesan siaran terdapat format yang harus digunakan yaitu salam, menanyakan kabar dan kondisi usaha, isi pesan, dan penutup.
- b. Menggunakan bahasa formal.
- c. Tidak menggunakan kata singkatan.
- d. Menggunakan tanda baca yang tepat untuk menghindari kesalahpahaman.
- e. Menambahkan *emoticon* sebagai pelengkap kalimat agar terkesan lebih ekspresif.

3. Proses akhir hari

Pada akhir hari sebelum melakukan penutupan pelayanan pukul 17.00 WIB, dipastikan bahwa pesan dari para UKM sudah terbalas terlebih dahulu, dan diberitahukan bahwa pelayanan akan segera berakhir.

3.2.2 Proses Pelayanan *Customer Service* Secara *Offline* Pada Program SiBakul Jogja

Selain memberikan pelayanan secara *online*, Diskop UKM DIY juga menghadirkan pelayanan secara *offline* sesuai jam operasional dengan mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan kemudian akan diarahkan ke petugas *customer service*. Pelayanan tersebut berupa:

1. Membantu para UKM dalam penerbitan surat izin usaha berupa IUMK (Izin Usaha Mikro dan Kecil) dan NIB (Nomor Induk Berusaha) melalui sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau Sistem *Online Single Submission* (OSS) di *website* oss.go.id
2. Membantu para UKM yang biasanya sudah tidak berusia muda lagi dan kurang memahami cara penggunaan *gadget* dalam pembuatan akun SiBakul Jogja, dengan persyaratan membawa KTP yang ber-NIK wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta serta alamat *email* aktif.
3. Membantu para UKM ketika terjadi permasalahan yang berhubungan dengan akun SiBakul Jogja mereka seperti lupa kata sandi sehingga harus *reset password*, memperbarui profil UKM di akun SiBakul Jogja, dan permasalahan lainnya.
4. Membantu para UKM sehubungan dengan *MarketHub* seperti mengunggah produk, menjelaskan sistem kurasi, pembaruan produk, menjelaskan tentang fasilitas *free* ongkir.

5. Menjawab pertanyaan dan membantu dalam mendaftarkan Gobiz, Google Maps, dan Google Bisnis.

Sama halnya dengan layanan *online*, pelayanan secara *offline* dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Adapun prosedur yang dijalankan yaitu:

1. Proses awal hari

Sebelum pelayanan dibuka, petugas *customer service* menyiapkan formulir pembuatan surat izin usaha, alat tulis, komputer, air minum, *handsanitizer*, dan merapikan meja.

2. Teknis pelayanan

Menyambut pelaku UKM dan menanyakan keperluannya. Adapun beberapa teknis pelayanan berdasarkan kebutuhan para pelaku UKM, yaitu:

- a. Pembuatan surat izin usaha: mengakses laman *online single submission* (OSS), mendaftarkan akun sesuai dengan nomor identitas dan alamat *email* aktif, mengisi data usaha sesuai dengan formulir yang telah diisi oleh pelaku UKM, IUMK dan NIB diserahkan dalam bentuk *soft file* dan *hard file*.
- b. SiBakul Jogja: mengakses laman SiBakul Jogja di sibakuljogja.jogjaprovo.go.id untuk daftar akun menggunakan nomor identitas, *reset password* menggunakan *e-mail*, memperbarui profil usaha, dan lain sebagainya.
- c. *MarketHub*: mengakses laman SiBakul Jogja lalu pada menu *MarketHub* untuk mengunggah atau membarui produk, melihat produk yang tidak atau

sudah lolos kurasi, serta pemesanan pengiriman untuk di dalam ataupun di luar wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

- d. Kebutuhan lainnya seperti membantu dalam pendaftaran Gobiz, Google Bisnis, Google Maps, dan lainnya.
- e. Memberikan informasi mengenai pengadaan kelas bisnis atau pembinaan yang diadakan oleh Diskop UKM DIY.

3. Proses akhir hari

Pelayanan secara *offline* berakhir pada pukul 16.00 WIB, setelah itu petugas merapikan kembali meja beserta menyimpan formulir yang telah berisikan data pelaku UKM kedalam *draft*.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. *Customer service* program SiBakul Jogja bertugas memberikan pelayanan kepada para UKM secara *online* melalui *chat Whatsapp Business* pada Hari Senin sampai dengan Sabtu selama jam operasional dimulai dari pukul 07.00 hingga 17.00 WIB. Petugas *customer service* melayani berbagai keluhan mengenai status pengiriman pesanan, SiBakul Jogja, *MarketHub*, pembinaan atau kelas bisnis yang akan diadakan oleh Diskop UKM DIY, dan menyampaikan pemberitahuan tentang dimulai serta berakhirnya pelayanan *customer service*. Proses layanan tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan berupa proses awal hari, teknik penulisan, dan proses akhir hari.
2. Program SiBakul Jogja menyediakan layanan *customer service* secara *offline* di Diskop UKM DIY pada Hari Senin sampai Sabtu selama jam operasional dimulai dari pukul 07.00 hingga 16.00 WIB dengan syarat mematuhi protokol kesehatan. Petugas *customer service* memberikan layanan yang berhubungan dengan SiBakul Jogja, *MarketHub*, penerbitan izin usaha, dan hal lainnya yang berkaitan dengan usaha pelaku UKM. Proses layanan tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan berupa proses awal hari, teknis pelayanan, dan proses akhir hari.

4.2 Saran

Sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan di Dinas Koperasi dan UKM DIY dimasa yang akan datang, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa UKM yang kurang memahami teknologi, sehingga sering terjadi sedikit hambatan ketika melakukan pelayanan secara online. Oleh karena itu, diharapkan Diskop UKM DIY memberikan cara lain agar mereka dapat memaksimalkan teknologi seperti diadakannya pembinaan mengenai penggunaan *gadget* dan WhatsApp, dan membuat video tentang cara mengakses akun SiBakul Jogja.
2. Permasalahan koneksi internet atau *wifi* yang sering bermasalah dan terputusnya koneksi *wifi* saat listrik padam, sehingga saat melayani UKM dalam hal SiBakul Jogja, *MarketHub*, dan perizinan usaha terhambat. Diskop UKM DIY diharapkan untuk memperbaiki atau mengganti *wifi*, dan mempunyai kuota internet cadangan pada *handphone customer service* yang dapat digunakan ketika koneksi *wifi* terputus karena pemadaman listrik.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dinas Koperasi dan UKM DIY. 2019. SiBakul Jogja, diperoleh pada 10 Mei 2021 di: <https://sibakuljogja.jogjaprov.go.id/>
- Dinas Koperasi dan UKM DIY. 2021. Profil Dinas, diperoleh pada 10 Mei 2021 di: <https://diskopukm.jogjaprov.go.id/dinas/profil.php?id=1>
- DJ, Yunni Rusmawati dan Bhiartzika Ristyandadi. 2018. "Analisis Pelayanan CS (Customer Service) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan". *Jurnal EKBIS*. Vol 19, p.1092-1099.
- Frimayasa, Agtovia. 2017. "Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo". *Jurnal Cakrawala*. Vol 17, p. 65-71.
- Hariyanti, Puji dan Rahmy Utari. 2013. "Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kepri Capem Panam Pekanbaru". *Jurnal Komunikasi*. Vol 8, p.63-78.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lembaga OSS. 2019. Daftar, diperoleh pada 10 Mei 2021 di: <https://app.oss.go.id/app/>
- Lumbantobing, Victor Marulitua. 2015. "Peranan Komunikasi Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya". *Jurnal Komunikasi*. Vol 9, p.13-20.
- Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 56 Tahun 2018 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lampiran 1

Laman Utama Website SiBakul Jogja

SiBakul Jogja
Sistem Informasi Pembinaan Koperasi dan Pelaku Usaha
Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta

DISKOPUKA DIY BANK BPD DIY BAKSI INDONESIA

KELAS 1 KELAS 2 KELAS 3 UMKM TANGGUH

SiBakul Jogja
SiBakul Jogja merupakan akronim dari Sistem Informasi Pembinaan Koperasi dan Pelaku Usaha sedangkan Jogja adalah kata populer dari Wilayah Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. [Daftar disini](#)

Satu Data Pembinaan Tata Kelola

Satu Data KUMKM DIY
SiBakul Jogja adalah pusat data Koperasi dan UMKM Pemda DIY dimana seluruh kegiatan Pembinaan Koperasi dan UMKM di wilayah DIY wajib berintegrasi dengan sistem data SiBakul Jogja, sehingga dapat menjaga kualitas, keberlanjutan, akurasi dan integritas data Koperasi dan UMKM yang sangat membantu memberi gambaran yang tepat Postur Kekuatan Koperasi dan UMKM di wilayah DIY, sehingga kegiatan Pembinaan Koperasi maupun UMKM dapat dijalankan secara tepat efektif dan efisien.

Cek Kenggotaan SiBakul Jogja dengan NIK (No.KTP)
NIK/KTP [CEK](#)

Lampiran 2

Laman Pendaftaran Akun SiBakul Jogja

Pendaftaran Login / Pendaftaran

NIK*

Password*

Konfirmasi Password*

Nama Lengkap*

Tempat Lahir*

Tanggal Lahir*

Jenis Kelamin* Laki-Laki Perempuan

No HP/WA*

Alamat KTP*

Alamat Domisili*

Email*

Pendidikan*

Disabilitas*

[Daftarkan](#)

Laman Login Akun SiBakul Jogja

Login Login

Login untuk memulai sesi Anda

NIK/No.KTP

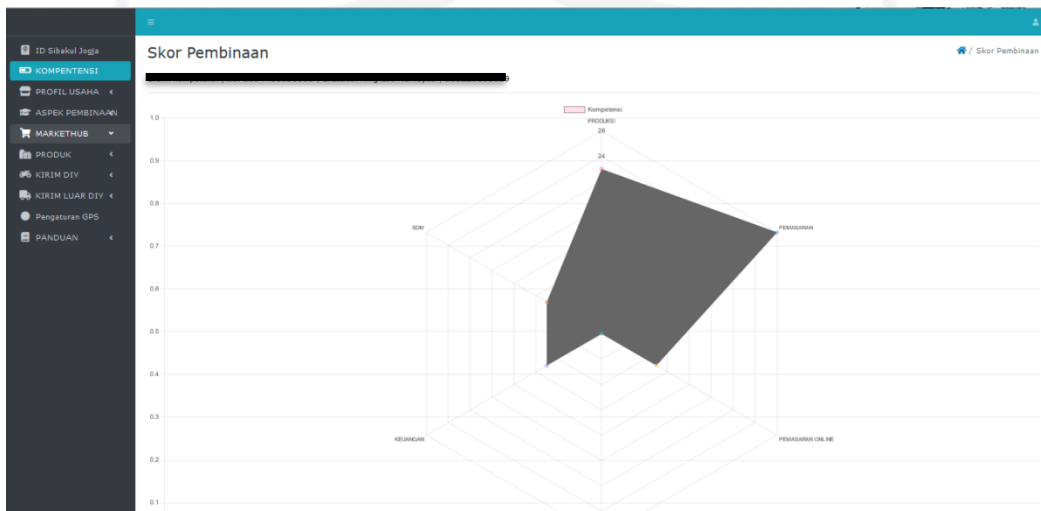
Kata Sandi

Ingat saya

[Login](#)

[Lupa Kata Sandi](#) [Pendaftaran](#)

Laman Menu Akun SiBakul Jogja



Lampiran 3

Laman Pendaftaran Akun OSS

ONLINE SINGLE SUBMISSION
REPUBLIK INDONESIA

Daftar

***) = Elemen Wajib di isi**

Jenis Identitas *)
Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Nomor Induk Kependudukan (NIK) *)
Nomor Induk Kependudukan (NIK)
Isikan Nomor Identitas dari salah satu penanggung jawab yang tercantum dalam akta (untuk jenis pelaku usaha non perseorangan)

Negara Asal *)
(+62) - Indonesia

Tanggal Lahir *)
tanggal-bulan-tahun
Format : (dd-mm-yyyy)

Nomor Telepon Selular *)
Nomor HP (tanpa 0 di depan)
Contoh : 085712345678 menjadi 85712345678

Alamat e-mail *)
Alamat e-mail
Pastikan alamat email anda dapat menerima segala notifikasi dari sistem OSS.

BULUNGAN

MASUKAN KODE CAPTCHA DI ATAS

Saya mengerti dan menerima [Syarat dan Ketentuan](#) penggunaan sistem OSS

Laman *Login* Akun OSS

ONLINE SINGLE SUBMISSION
REPUBLIK INDONESIA

Form Login

Username

Password

NGADA

MASUKAN KODE CAPTCHA DI ATAS

[Daftar](#) [Lupa Password?](#)
[Belum menerima email registrasi?](#)

Login