BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil peneliian yang ada maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayan Unit Usaha Simpan Pinjam dilihat dari 5 dimensi sebagai berikut :

a) Tangibels

Ruangan Unit Usaha Simpan Pinjam berdasarkan observasi dinilai cukup bersih dan cukup nyaman. Di ruangan terdiri ada satu kursi panjang yang menghadap langsung kepada karyawan untuk melakukan transaksi. Peralatan terdapat beberapa komputer yang berada di ruangan tersebut. Karyawan selalu menggunakan pakaian yang rapih.

b) Realibility

Dalam hal pelayanan, hasil dari kuisioner Unit Usaha Simpan Pinjam melayani anggota kurang ketepatan. Mengenai pencatatan, anggota diberi semacam buku tabungan dimana buku tersebut digunakan untuk setiap kali anggota bertransaksi baik menyimpan atau mengambil simpanannya. Denga adanya buku tersebut, anggota dapat melihat atau mengecek saldo simpanannya yang berada di koperasi.

c) Responsiveness

Berdasarkan observasi langsung, karyawan KPDG – RI dapat menjelaskan dengan jelas terhadap mekanisme yang berkaian dengan simpan pinjam maupun tentang Koperasi Pegawai Direktortium Geologi Republik Indonesia.

d) Assurance

Pada saat wawancara dengan karyawan KPDG – RI, karyawan tampak memilki pemahaman serta pengetahuan yang cukup baik mengenai segala hal yang berkaitan dengan simpan pinjam. Karyawan pun memilki bersikap ramah terhadap anggota yang datang dan mengenal setiap anggota KPDG – RI walaupun mencapai 1.066 orang anggota.

e) Emphaty

Dalam hasil observasi karyawan KPDG – RI telah memberikan perhatiannya kepada anggota, seperti menanyakan kabar ataupun pertanyaan sepputar pinjaman jika dirasa anggota kesulitan dalam hal pengembaliannya. Karyawan pun memprioritaskan anggota karena memang itu sudah menjadi kewajiban karyawan kepada anggota untuk melayani setiap kegiatan anggota dalam bertransaksi. Anggota pun merasa bahwa karyawan telah cukup baik memahami kebutuhan anggota dengan bukti telah tersedianya produk – produk simpan pinjam yang bisa menjadi pilihan bagi anggota sesuai dengan kebutuhan.

2. Berdasarkan analisis diagram kartesius yang dilakukan, pada Unit Usaha Simpan Pinjam bahwa ada beberapa indikator yang harus ditingkatkan karena

pelaksanaan terhadap harapan sangat penting seperti beberapa indikator yang harus ditingkatkan adalah peralatan yang muntakhir, kebersihan dan kenyaman fasilitas – fasilitas penunjang, ketepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, kesediaan memberikan informasi, serta sebagainya. Adapun indikator yang harus dipertahankan oleh koperasi seperti kesediaan karyawan menangani keluhan yang dirasakan oleh anggota, kemudahaan dalam prosedur pelayanan, kemudahan koperasi dalam hal untuk dihubungi, koperasi KPDG – RI dapat dipercaya dalam hal men jamin uang anggota, karyawan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem koperasi simpan pinjam sehingga dapat menjawab pertanyaan anggota dan sebagainya. Indikator yang kurang baik dan juga kurang diharapkan oleh anggota sehingga dalam hal ini tidak perlu adanya perbaikan kerana kurang adanya harapan oleh anggota, seperti penataan desain interior dan eksterior koperasi, penampilan dan kerapihan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota, buku simpanan dan pinjaman, dan sebagainya. Adapun indikator yang menujukkan baik tetapi kurang diharapkan oleh anggota seperti indikator sambutan yang baik dari karyawan, kecepatan pelayanan, kesungguhan karyawan dalam memberikan perhatian kepada anggota dan sebagainya.

3. Upaya – upaya apa saja ynag harus dilakukan oleh Unit Usaha Simpan Pinjam dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan.

a) Peralatan dan teknologi yang muntakhir/modern

b) Kebersihan dan kenyamanan fasilitas – fasilitas penunjang seperti ruang tunggu dan toilet
c) Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan
d) Kemampuan karyawan mengerjakan tugasnya dengan baik
e) Kesediaan karyawan memberikan informasi
f) Perilaku dan tutur bahasa karyawan dalam menyampaikan informasi kepada anggota
g) Kejujuran karyawan koperasi.

5.2 Saran

1. Guna untuk meningkatkan kesadaran anggota berpartisipasi aktif di koperasi, khususnya partisipasi pinjaman di Unit Usaha Simpan Pinjam, bisa melalui kualitas layanan atau jasa yang ditingkatkan dan juga dengan manfaat ekonomi langsung maupun tidak langsung yang sesuia dengan yang anggota sudah lakukan dikoperasi seperti transaksi – transaksi dikoperasi sehinggan anggota dapat merasakan langsung manfaatnya dan partisipasi anggota akan secara baik bertambah khususnya dalam hal berpartisipasi anggota pada koperasi.
2. Untuk Unit Usaha Simpan Pinjam disarankan untuk meningkat yang termasuk dalam kuadran I pada analisis diagram kartesius, disamping itu selain koperasi meningkatkan pada kuadran I koperasi juga harus membernahi apa yang kurang. Koperasi pun harus bisa memperthankan apa yang sudah dianggap

baik pelaksanaan dan harapannya oleh anggota. Dengan begitu anggota merasa kopersi telah memenuhi apa saja yang menjadi kebutuhan anggota selama menjadi anggota koperasi.

3. Pengurus KPDG – RI sebaiknya melaksanakan upaya – upaya yang telah tercantum diatas berkaitan dengan hasil analisis dan juga menjalan SOP yang sudah dibuat tetapi belum direalisasikan karena demikian, diharpakan bahwa pelayanan yang diberikan KPDG – RI Unit Usaha Simpan Pinjam dapat lebih baik lagi dan dapat mendorong anggota untuk berpartisipasi aktif terutama sebagai peminjam dan menyimpan.

IKOPIN