

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian terkait kualitas pelayanan karyawan KPRI-KIPAS yang tertera pada bagian pembahasan, menunjukkan kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan KPRI-KIPAS berada pada kategori kurang baik untuk kelima standar kualitas pelayanan karyawan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, kualitas pelayanan karyawan KPRI-KIPAS yang dinilai kurang baik tersebut perlu memiliki dokumen khusus ataupun pedoman berupa Standar Operasional Manajemen yang mampu menjadi standar pelayanan yang dilakukan di KPRI-KIPAS demi tercapainya loyalitas dan kepuasan serta citra baik di mata anggota sebagai pelanggan maupun pemilik.

Standar Operasional Manajemen (SOM) merupakan panduan bagi koperasi dalam mengatur dan mengelola operasional koperasi, khususnya koperasi simpan pinjam. SOM terdiri dari elemen kelembagaan dan keusahaan yang memuat berbagai aspek istimewa di koperasi dari struktur organisasi hingga tugas karyawan koperasi dalam menjalankan pelayanannya kepada anggota. Sayangnya KPRI-KIPAS belum memiliki Standar Operasional Manajemen (SOM) baik sebagai dokumen kelengkapan koperasi, maupun sebagai pedoman dalam menjalankan operasional sebagai koperasi. Maka dari

itu, penelitian ini dilakukan untuk menunjukkan susunan Standar Operasional Manajemen yang sesuai untuk KPRI-KIPAS.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sebaiknya KPRI-KIPAS melakukan peningkatan kualitas karyawan yang masih kurang baik dengan salahsatu tahap pertamanya yaitu menerapkan Standar Operasional Manajemen (SOM) yang direkomendasikan untuk digunakan oleh KPRI-KIPAS sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan operasional hingga melakukan penilaian atau evaluasi kualitas pelayanan berkala.

Adapun sebaiknya KPRI-KIPAS menyesuaikan struktur organisasinya dengan struktur organisasi yang disarankan yang sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 1992.

IKOPIN