

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab V ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan serta saran dari penelitian mengenai Pelaksanaan Prosedur Standar Operasional Pemberian Kredit Dalam Upaya meningkatkan Kepuasan Anggota pada Koperasi Karyawan Harapan Kita.

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **1. Pelaksanaan SOP Pemberian Kredit**

Dari hasil penelitian tentang pelaksanaan SOP Pemberian Kredit, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil anget dari anggota koperasi mendapat skor sebesar 1428 dengan kriteria cukup sesuai bahwa Pelaksanaan SOP Pemberian Kredit. Dilihat dari praktek sebenarnya prosedur pemberian kredit pada Koperasi Karyawan Harapan Kita dalam ,melayani jasa pemberian kredit anggota, kredit sistem pegawai sudah mendekati standar umum prosedur pemberian kredit yang ditetapkan. Prosedur pemberian kredit Koperasi Karyawan Harapan Kita dilakukan melalui langkah – langkah yang sangat membantu dalam pelaksanaan pemberian kredit serta mengatasi masalah yang timbul khususnya bagi pengurus dalam menyetujui atau tidak menyetujui permohonan kredit anggota yang mengajukan pinjaman kredit tersebut. Dalam prosedur pemberina kredit Koperasi Karyawan Harapan Kita juga terdapat

masalah – masalah yang menghambat kelancaran dalam menerapkan prosedur kredit, yaitu tidak konsisten dalam menjalankan prosedur pemberian kredit.

## **2. Kepuasan Anggota**

Dari hasil penelitian mengenai kepuasan anggota di Koperasi Karyawan Harapan Kita, dapat peneliti simpulkan bahwa :

Berdasarkan hasil anget dari anggota koperasi mendapat skor sebesar 1342 dengan kriteria puas, tetapi perlu adanya peningkatan terhadap indikator yang masih rendah, yaitu Pelayanan yang saya terima dari koperasi harapan kita memuaskan, Kebutuhan Barang & Jasa Semua Anggota terpenuhi, Saya terbantu oleh kinerja karyawan di koperasi harapan kita, Dana yang diberikan saat mengajukan kredit, sesuai yang diinginkan, Saya mendapatkan bunga rendah dikoperasi harapan kita

## **3. upaya – upaya yang perlu dilakukan dalam pelaksanaan Prosedur Standar Operasional pemberian kredit**

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam SOP Pemberian Kredit adalah membuat prosedur standar operasional secara tertulis baik dalam unit simpan pinjam maupun pembelanjaan, diadakan *sharing* komunikasi rutin dan sosialisasi mengenai SOP pemberian kredit sehingga komunikasi menjadi lebih transparan dan semua yang terkait patuh terhadap SOP yang sudah ditetapkan.

## 5.2 Saran - saran

### 1. Pelaksanaan SOP Pemberian Kredit

Berdasarkan kelemahan - kelemahan yang terdapat dalam prosedur pemberian kredit di Koperasi Karyawan Harapan Kita, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

- a. Koperasi Karyawan Harapan Kita Harus mulai menyusun SOP secara tertulis untuk dijadikan acuan oleh seluruh anggota.
- b. Koperasi Karyawan Harapan kita harus mengadakan sosialisai ulang SOP Pemberian Kredit kepada seluruh anggota supaya tidak ada anggota lagi yang tidak patuh terhadap SOP Pemberian Kredit.
- c. Untuk menjaga kelangsungan usaha simpan pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita, sebaiknya menjalankan survey secara berkala dalam upaya mencegah kredit macet.
- d. Pengurus seharusnya konsisten untuk pemberian kredit tidak diberikan kepada anggota yang simpanan pokonya belum seimbang dengan pengajuan pinjaman.
- e. Harus lebih konsisten yang menjadi ketentuan atau pertimbangan dalam pelaksanaan pemberian kredit anggota yang dilaksanakan dengan ketentuan

yaitu dengan ditentukan berdasarkan besar simpanan anggota koperasi dan besarnya gaji anggota tersebut.

- f. Semua yang terkait dalam organisasi harus memahami pentingnya SOP, memahami tujuan dan manfaat SOP.

## **2. Kepuasan Anggota**

- a) Koperasi Karyawan Harapan Kita harus lebih meningkatkan ketersediaan barang dan jasa untuk pelanggan, sehingga tidak ada pelanggan yang merasa kebutuhan akan barang dan jasa tidak terpenuhi.
- b) Dalam proses pencairan dana, seharusnya pengurus lebih memperhatikan batas pengajuan, sehingga tidak ada pelanggan yang merasa pencairan dana sangat lama.
- c) Sebagian pelanggan merasa bunga yang diberikan koperasi Karyawan Harapan Kita besar.

## **3. Upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan SOP Pemberian Kredit dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota**

- a) Ketua pengurus harus mengoptimalkan sosialisasi SOP Pemberian Kredit kepada seluruh anggota

- b) Ketua Pengurus harus menyediakan media untuk menampung aspirasi anggota dan menerima serta menanggapi aspirasi tersebut sehingga dalam kebutuhan yang dibutuhkan oleh anggota bisa dikondisikan di koperasi.
- c) Pengurus Koperasi Karyawan Harapan Kita sebaiknya membuat suatu kebijakan untuk mendorong para anggota di Koperasi Karyawan Harapan Kita agar dapat bekerja sesuai peraturan dan prosedur yang ditetapkan.
- d) Pengurus harus menerima ide-ide kiranya dapat membantu dan melancarkan dalam meningkatkan kepuasan anggota.



IKOPIN