

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan yang didapatkan dari hasil observasi, penyebaran kuisioner dan wawancara kepada anggota, pengurus dan karyawan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan, serta telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka ditemukan simpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit produksi dan penyuluhan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan sudah melaksanakan pelatihan pelayanan yang nantinya akan diberikan karyawan kepada anggota. Akan tetapi pelatihan tersebut masih kurang efektif karena anggota melakukan tidak dibarengi oleh anggota yang melakukan transaksi dengan baik ke koperasi. Oleh sebab itu adanya sinergi antara anggota, pengurus dan karyawan agar terciptanya pelayanan yang berkualitas pada unit produksi dan penyuluhan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan akan tercapai.
2. Untuk penilaian tanggapan anggota terhadap pelaksanaan kepentingan kualitas pelayanan yang di berikan oleh Unit produksi dan Penyuluhan Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan, berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner, dapat diketahui bahwa indikator yang mendapatkan skor cukup baik yakni: Kemudahan dalam proses

pelayanan pembayaran hasil penjualan susu sapi perah, Kedisiplinan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota di unit produksi dan penyuluhan, Keinginan karyawan untuk merespon setiap anggota yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, Semua keluhan anggota selalu mendapatkan respon oleh karyawan, Karyawan selalu mendahulukan kepentingan anggota dalam memperoleh pelayanan, Karyawan melayani dengan sikap ramah, sopan santun, serta tidak membeda-bedakan anggota.

Dan kuadran yang lebih dominan terletak di Kuadran A yaitu terdapat atribut nomor:

- 6) Keinginan karyawan untuk merespon setiap anggota yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat
- 7) Semua keluhan anggota selalu mendapatkan respon oleh karyawan
- 11) Karyawan selalu mendahulukan kepentingan anggota dalam memperoleh pelayanan
- 12) Karyawan melayani dengan sikap ramah, sopan santun, serta tidak membeda-bedakan anggota.

Artinya atribut pada kuadran ini menunjukkan tingginya kepentingan anggota namun pelaksanaan yang dirasakan cukup rendah sehingga anggota cenderung kurang puas. Sehingga atribut pada kuadran ini perlu dikembangkan kinerjanya agar mencapai kepuasan anggota.

Oleh karena itu Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan harus melakukan perbaikan terhadap indikator tersebut.

3. Tingkat partisipasi anggota termasuk kedalam kategori Kurang Baik. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban-jawaban dari responden melalui kuesioner, yang merasa bahwa walaupun kurang baik masih banyak yang harus diperhatikan dan perlu ditingkatkan lagi pelayanannya, agar partisipasi anggota dapat terus meningkat. Terlebih lagi pada indikator menghadiri penyuluhan yang diadakan KPBS yang terlalu dianggap remeh oleh para anggota. Namun, pada kenyataannya penyuluhan tersebut akan sangat membantu para anggota dalam melakukan kegiatan produksi susu sapi.
4. Upaya yang harus dilakukan oleh pengurus dan karyawan yang ada di Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan adalah melakukan pelatihan karyawan dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam pelayanan, apabila masih kurang efektif hendaknya anggota memberikan teguran melalui pengurus kepada karyawan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan di masa yang akan datang. Semoga saran-saran yang diberikan dapat bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran bagi pemilik usaha. Adapun saran-sarannya sebagai berikut:

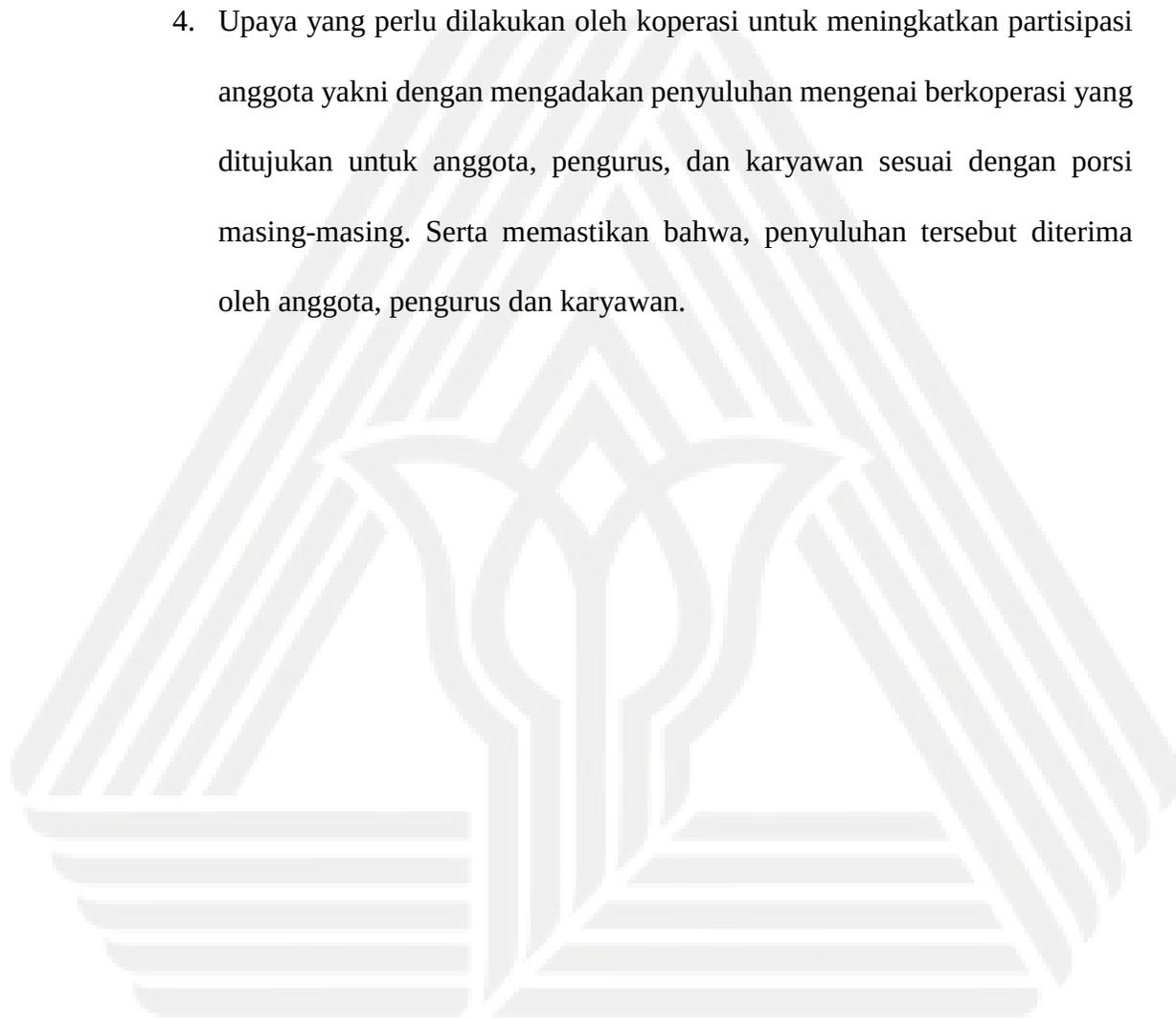
1. Melaksanakan pertemuan antara anggota, pengurus dan karyawan koperasi yang membahas mengenai hak dan kewajiban masing-masing yang

bertujuan untuk me ningkatkan pelayanan anggota agar tercapainya peningkatan partisipasi anggota.

2. Memperbaiki kemudahan dalam proses pelayanan pembayaran hasil penjualan susu sapi perah dengan cara memaksimalkan komunikasi adanya pertemuan antara karyawan dan anggota untuk membahas pemotongan pendapatan yang dilakukan oleh karyawan secara sepihak. Selanjutnya ada kedisiplinan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota di unit produksi dan penyuluhan dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan karyawan mengenai cara kedisiplinan dalam memberikan pelayanan pelanggan. Dan mengenai keinginan karyawan untuk merespon setiap anggota yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, semua keluhan anggota selalu mendapatkan respon oleh karyawan, karyawan selalu mendahulukan kepentingan anggota dalam memperoleh pelayanan, karyawan melayani dengan sikap ramah, sopan santun, serta tidak membeda-bedakan anggota dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan karyawan mengenai cara pelayanan pelanggan (anggota) yang baik dan efisien agar mampu berkomunikasi secara optimal ketika melayani sehingga pelanggan (anggota) merasa diayomi secara maksimal. Sedangkan untuk indikator yang tergolong baik agar ditingkatkan lagi. Untuk
3. Pengurus mengadakan penyuluhan dengan mengundang narasumber yang menarik atau mengemas kegiatan penyuluhan dengan menarik sehingga anggota diharapkan mengikuti dan memanfaatkan penyuluhan sebaik mungkin yang diselenggarakan oleh koperasi. Karena dalam penyuluhan

merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh koperasi untuk meningkatkan pengetahuan berkoperasi anggota.

4. Upaya yang perlu dilakukan oleh koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota yakni dengan mengadakan penyuluhan mengenai berkoperasi yang ditujukan untuk anggota, pengurus, dan karyawan sesuai dengan porsi masing-masing. Serta memastikan bahwa, penyuluhan tersebut diterima oleh anggota, pengurus dan karyawan.



IKOPIN