

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya pada Bab IV, maka penulis dapat menyimpulkan mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Partisipasi anggota sebagai pelanggan terhadap kualitas pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli, dalam meningkatkan partisipasi anggotanya yang masih rendah terutama dalam hal pelayanan, maka perlu dievaluasi oleh pengurus guna menarik minat anggota untuk lebih memilih berbelanja (bertransaksi) di Unit Waserda. Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dirasa kurang sesuai perlu ditingkatkan guna memberikan manfaat bagi anggota.
2. Tanggapan dan harapan anggota mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan di Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli, dapat dilihat unsur-unsur kualitas pelayanan yang meliputi sarana yang digunakan (interior/gedung), peralatan yang digunakan, waktu operasional pelayanan, kesesuaian barang, kejelasan informasi, kenyamanan, ketelitian dalam pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur kualitas pelayanan tersebut sudah dijalankan dengan cukup baik oleh anggota dan sudah penting bagi anggota untuk diterapkan di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi

(KPKD) 12 Juli. Indikator-indikator ini dapat ditingkatkan dan diperhatikan lagi oleh Koperasi agar hal Unit Waserda dapat berjalan dengan baik dan tujuan Koperasi dapat tercapai.

3. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli dengan menggunakan Diagram Kartesius mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota dapat diketahui bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Unit Waserda misalnya kenyamanan toko, sarana yang digunakan, waktu operasional pelayanan, kesesuaian barang, kecepatan pelayanan, penyampaian informasi yang jelas, ketelitian dalam pelayanan, agar dapat memberi manfaat lebih bagi anggota, sehingga anggota memilih berbelanja dan bertransaksi di Unit Waserda dan dapat memanfaatkan pelayanan secara optimal yang telah disediakan Unit Waserda KPKD 12 Juli.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas ada beberapa saran sebagai masukan untuk Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli, yaitu :

1. Optimalkan sarana yang digunakan, peralatan, waktu operasional pelayanan, kesesuaian barang, kenyamanan, ketelitian dalam pelayanan kepada konsumen/anggota.

2. Dalam penyediaan dan juga kesesuaian barang hendaknya Unit Waserda menambah kelengkapan barang/produk agar tidak kehabisan stok dan terjadi kekosongan barang.
3. Sarana (penataan ruangan harus lebih rapih lagi dan bersih) dan peralatan yang digunakan bisa lebih lengkap, agar konsumen/anggota yang berbelanja merasa nyaman.
4. Waktu operasional pelayanan harus lebih ketat dan disiplin sesuai dengan ketentuan Koperasi. Misalkan jam operasional mulai 08.00-16.00. jadi selama jam operasional berlangsung tidak boleh ada yang diluar jam kerja tersebut. Sehingga ketika ada konsumen/anggota yang berkunjung atau berbelanja di Unit Waserda ada yang melayani.
5. Ketelitian dalam pelayanan seperti frekuensi transaksi anggota. Misalkan berapa kali anggota bertransaksi di Unit Waserda harus dicatat, jumlah nominal rupiah setiap transaksi seberapa besar anggota bertransaksi di Unit Waserda tersebut.



IKOPIN