

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Hubungannya Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pelaksanaan pelayanan Unit Simpan Pinjam Pada KPRI RSUD Majalaya Mulia, dapat dilihat berdasarkan unsur-unsur pelayanan meliputi: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Disimpulkan bahwa unsur-unsur kualitas pelayanan tersebut sudah dijalankan dengan baik oleh Unit Simpan Pinjam KPRI RSUD dalam menerapkan unsur-unsur tersebut.
2. Tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan Unit Simpan Pinjam KPRI RSUD Majalaya Mulia, dapat disimpulkan secara keseluruhan antara pelaksanaan dan harapan cukup baik, melihat indikator-indikator unsur pelayanan yang berjumlah 16 indikator yang perlu ditingkatkan atau belum sesuai dengan harapan anggota yang berjumlah 5 indikator, diantaranya yaitu: kecepatan transaksi, biaya administrasi, tingkat bunga, pengetahuan terkait produk, dan kemudahan akses tempat parkir.
3. Tingkat kesesuaian kualitas pelayanan (*service quality*) dengan kepuasan anggota sebagai pelanggan tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan seperti unsur kecepatan transaksi mencapai tingkat

kesesuaian 53,4%, unsur biaya administrasi mencapai tingkat kesesuaian 52,8%, dan unsur tingkat bunga mencapai tingkat kesesuaian 51,4%, sehingga dapat diartikan bahwa anggota merasa cukup puas, namun apabila pelaksanaannya lebih dimaksimalkan lagi maka anggota akan merasa puas, karena apa yang menjadi harapannya bisa terealisasi pada kenyataan.

4. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Simpan Pinjam KPRI RSUD Majalaya Mulia , untuk meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan dapat diketahui ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Unit Simpan Pinjam yang menjadi prioritas utama seperti, kecepatan transaksi, kecepatan yang dimaksudkan disini ialah kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat pada saat bertransaksi, namun yang terjadi disini petugas pelayanan yang bertugas tidak ada di tempat maka dari itu hal tersebut perlu menjadi perhatian, pada KPRI RSUD Majalaya Mulia selalu dilakukan pembinaan sebulan sekali namun melihat hasil tanggapan anggota di atas maka sebaiknya pembinaan lebih ditingkatkan menjadi satu minggu satu kali atau dua minggu sekali, guna menertibkan petugas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal. Untuk unsur biaya administrasi dan tingkat bunga dirasa masih belum sesuai dengan harapan, untuk kedua unsur ini perlu dilakukan peninjauan kembali pada saat Rapat Anggota untuk dicarikan solusinya guna meningkatkan kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan untuk kedua unsur tersebut yaitu berupa penurunan tingkat bunga yang mana tingkat bunga yang diharapkan oleh anggota sebesar 1% setiap

bulannya, Sedangkan untuk biaya administrasi yang dibebankan kepada anggota diharapkan mengalami penurunan, penurunan yang diinginkan oleh anggota disini, biaya administrasi disamakan dengan biaya administrasi insidental yaitu sebesar 3%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut di atas, maka untuk meningkatkan kepuasan anggota, perlu dilakukan saran-saran yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi koperasi. Adapun saran-saran yang perlu peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

1. Unit Simpan Pinjam KPRI RSUD Majalaya Mulia, perlu untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam kecepatan transaksi yang mana kecepatan ini mencakup dalam cepat respon ketika ada pelanggan atau anggota yang datang ke koperasi, dan cepat dalam memberikan pelayanan akan kebutuhan dari anggota tersebut. Perlu dilakukan pembinaan karyawan secara rutin yang sebelumnya dilakukan satu bulan sekali menjadi seminggu atau dua minggu sekali, guna meningkatkan kualitas pelayanan karyawan koperasi terhadap anggota sebagai pelanggan atau perlu diadakannya *briefing* sebelum dan sesudah bekerja agar pelayanan yang diberikan bias lebih maksimal.
2. Unit Simpan Pinjam KPRI RSUD Majalaya Mulia perlu lebih melakukan tinjauan ulang tentang ketentuan biaya administrasi dan tingkat bunga pinjaman yang mana kedua unsur tersebut masih menjadi permasalahan bagi anggota, karena besaran ketentuan masih

memberatkan anggota. Apabila tidak dicapai kesepakatan penurunan tingkat bunga pinjaman dan besarnya biaya administrasi maka pihak koperasi harus dapat menjelaskan kepada anggota alasan penentuan besaran tersebut.

3. Untuk KPRI RSUD Majalaya Mulia, agar bisa memberikan pelatihan perkoperasian pada karyawan karena unsur pengetahuan karyawan terkait produk simpan pinjam juga menurut tanggapan anggota masih belum terlaksanakan dengan baik, dan pada KPRI RSUD Majalaya Mulia belum ada pelatihan khusus untuk karyawan, sehingga diharapkan bisa terealisasi agar menunjang pengetahuan karyawan dan agar karyawan bisa lebih maksimal lagi dalam melayani anggota. Kemudian ada unsur kemudahan akses tempat parkir ini termasuk dalam kuadran prioritas rendah namun lebih baik jika bisa dimaksimalkan lagi.