

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah dilakukan berdasarkan identifikasi masalah yang ada di KPRI Hanukarya dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Disiplin kerja karyawan di KPRI Hanukarya telah dilakukan dengan baik, hal ini dapat terlihat dari rekapitulasi disiplin kerja karyawan yang memperoleh skor kenyataan 547. Maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja karyawan pada KPRI Hanukarya termasuk dalam kriteria baik.
2. Pelayanan karyawan yang dirasakan anggota pada KPRI Hanukarya tingkat kualitas pelayanan termasuk kriteria cukup baik. Dengan hasil tersebut setiap indikator mengenai kualitas pelayanan seperti kesediaan karyawan menangani keluhan yang dirasakan anggota, kesediaan karyawan memberikan informasi kepada anggota, karyawan melayani anggota sesuai antrian, kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam kegiatan transaksi, ketepatan yang diberikan oleh karyawan, kemampuan karyawan mengerjakan tugas dengan baik, ketepatan janji karyawan kepada anggota, kepahaman karyawan akan kebutuhan anggota, perhatian akan saran dan kritik yang diberikan oleh anggota, kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian kepada anggota  
Bhditingkatkan lagi karena indikator-indikator tersebut belum termasuk kriteria sangat baik.

3. Adapun upaya yang harus diperhatikan oleh KPRI Hanukarya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota adalah sebagai berikut :
  - a. Karyawan harus bersedia menangani keluhan yang dirasakan oleh anggotac
  - b. Karyawan harus bersedia memberikan informasi kepada anggota
  - c. Karyawan harus melayani anggota sesuai antrian
  - d. Karyawan harus melayani anggota dengan cepat
  - e. Karyawan harus melayani anggota dengan tepat
  - f. Kemampuan karyawan dalam mengerjakan tugas harus dengan baik
  - g. Dalam melayani anggota, karyawan diwajibkan menepati janji ketika ada anggota yang ingin memesan barang
  - h. Karyawan harus mengutamakan kebutuhan anggota
  - i. Karyawan perlu mendengarkan jika ada saran dan kritik dari anggota
  - j. Karyawan harus meningkatkan kemampuan dalam memberikan perhatian kepada angota
  - k. Karyawan harus mampu dalam berhubungan interaktif kepada anggota.

## 5.2. Saran

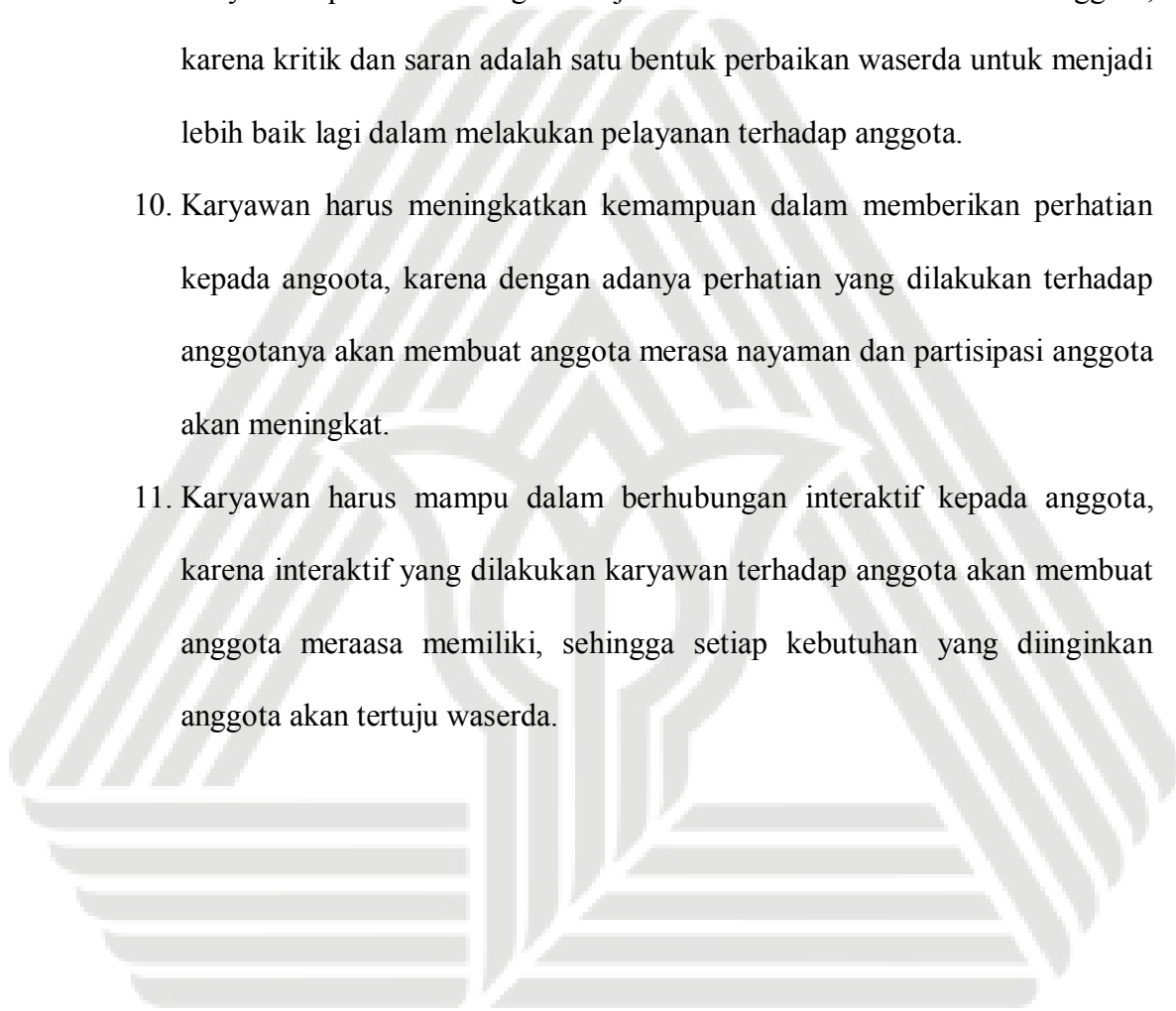
Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka ada beberapa hal yang perlu disampaikan penulis kepada KPRI Hanukarya yaitu :

1. Karyawan harus bersedia menangani keluhan yang dirasakan oleh anggota. Karena disetiap keluhan dari anggota sebetulnya dapat menjadi peluang bagi karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas bagi karyawan.

2. Karyawan harus bersedia memberikan informasi kepada anggota, karena dengan informasi lebih memudahkan para anggota dalam perubahan ketentuan berpartisipasi pada koperasi.
3. Karyawan harus melayani anggota sesuai antrian, pelayanan yang dilakukan koperasi tidak membeda-bedakan anggota agar anggota merasa nyaman dan tertib maka diberlakukanlah antrian.
4. Karyawan harus melayani anggota dengan cepat, karena kecepatan pelayanan yang dilakukan waserda terhadap anggota akan membuat partisipasi anggota meningkat. Misalnya menyediakan apa yang dibutuhkan anggota, menanggapi keluhan anggota.
5. Karyawan harus melayani anggota dengan tepat, karena melayani anggota dengan tepat akan membuat anggota merasa nyaman terhadap waserda.
6. Kemampuan karyawan dalam mengerjakan tugas harus dengan baik, karena dengan adanya karyawan yang dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, akan terlaksana kenyamanan, kerapihan, serta tidak akan terjadi penumpukan tugas yang akan membuat waserda terbengkalai/terperhatikan anggotanya.
7. Dalam melayani anggota, karyawan diwajibkan menepati janji ketika ada anggota yang ingin memesan barang, karena menepati janji terhadap konsumen akan membawa dampak yang lebih baik terhadap waserda, dan anggota akan puas terhadap pelayanan yang diberikan.
8. Karyawan harus mengutamakan kebutuhan anggota, karena waserda didirikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan anggotanya,

mengutamakan kebutuhan anggota akan menjadikan waserda salah satu pilihan ketika anggota memerlukan barang yang diinginkan.

9. Karyawan perlu mendengarkan jika ada saran dan kritik dari anggota, karena kritik dan saran adalah satu bentuk perbaikan waserda untuk menjadi lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan terhadap anggota.
10. Karyawan harus meningkatkan kemampuan dalam memberikan perhatian kepada anggota, karena dengan adanya perhatian yang dilakukan terhadap anggotanya akan membuat anggota merasa nyaman dan partisipasi anggota akan meningkat.
11. Karyawan harus mampu dalam berhubungan interaktif kepada anggota, karena interaktif yang dilakukan karyawan terhadap anggota akan membuat anggota merasa memiliki, sehingga setiap kebutuhan yang diinginkan anggota akan tertuju waserda.



IKOPIN