

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kopdit CU HATIRONGGA dalam pembahasan dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1. Identifikasi Masalah I :** Jika ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kopdit CU HATIRONGGA kepada anggota, beberapa indikator sudah dijalankan dengan baik yaitu seperti keramahan dan kepedulian, pengetahuan tentang koperasi yang diberikan oleh pegawai, kesopanan saat melayani, perhatian saat melayani anggota, kenyamanan melayani anggota. Namun masih adanya indikator yang dianggap penting dalam kualitas pelayanan justru kurang diperhatikan oleh manajemen unit Kopdit CU HATIRONGGA, indikator tersebut antara lain seperti sifat profesionalitas pegawai saat melayani, dan sifat dipercaya anggota ke pegawai. Kesimpulan ini peneliti peroleh berdasarkan survey yang peneliti lakukan yang kemudian di tunjang oleh teori-teori seputar penelitian
- 2. Identifikasi Masalah II :** Jika dilihat dari hasil pembahasan identifikasi masalah yang pertama yaitu masih adanya anggota yang merasa masih kurang puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan oleh kopdit CU HATIRONGGA kepada anggota yakni yaitu 2 dari 12 indikator. Penilaian anggota tersebut ada pada indikator seperti sifat profesionalitas pegawai saat melayani dan sifat dipercaya anggota kepada pegawai. Kemudian 5

dari 12 indikator dalam kualitas pelayanan dianggap sudah baik oleh anggota yakni keramahan dan kepedulian saat melayani anggota, pengetahuan tentang koperasi yang diberikan oleh pegawai, kesopanan saat melayani, perhatian saat melayani, kenyamanan saat melayani anggota. Selanjutnya 1 dari 12 indikator dalam kualitas pelaksanaan pelayanan dianggap masih kurang baik walaupun anggota memang masih kurang membutuhkan yakni yaitu perlengkapan dan peralatan yang digunakan. Dan 4 dari 12 pelaksanaan kualitas pelayanan dianggap sudah baik walaupun anggota saat ini masih kurang membutuhkan yakni yaitu indikator penampilan dan pakaian, lokasi strategis bangunan koperasi, kenyamanan jam operasional kecepatan dan ketepatan saat melayani anggota.

- 3. Identifikasi Masalah III :** Upaya yang dapat dilakukan unit kopdit CU HATIRONGGA untuk lebih meningkatkan kepuasan saat melayani anggota yaitu bisa dengan mempertimbangkan kembali suku bunga atau harga yang ditawarkan kepada anggota karena dalam menentukan suku bunga atau harga manajemen harus terlebih dulu melihat kondisi pangsa pasar yang akan dituju, selanjutnya mempromosikan kembali dengan memanfaatkan seluruh tenaga komisaris pada setiap kecamatan untuk memperkenalkan dan memberitahukan produk baru dengan suku bunga yang baru ke seluruh anggota atau dengan menurunkan suku bunga di koperasi bisa menarik minat masyarakat untuk bergabung dengan Kopdit CU HATIRONGGA ini. Untuk selanjutnya fokus pada perbaikan yang

suda peneliti coba lakukan melalui gap analysis pada indikator-indikator kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti mencoba menyimpulkan beberapa saran kepada pengelola unit Kopdit CU HATIRONGGA ataupun kepada pengurus Kopdit CU HATIRONGGA perihal perbaikan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada koperasi ini. Adapun saran yang bisa menjadi bahan pertimbangan yaitu sebagai berikut :

Koperasi yang terlahir dari sosok soko guru perekonomian Indonesia, hendaknya Kopdit CU HATIRONGGA ini turut mengikuti perkembangan dan perubahan-perubahan yang terjadi pada pelayanan. Pelayanan terhadap anggota yang terlahir dari koperasi hendaknya turut diperhatikan dengan tanpa menghilangkan ciri khas yang dimiliki oleh koperasi. Keunggulan dalam pelayanan adalah hal yang sangat diperhitungkan dalam membangun sebuah usaha. Untuk melakukan perbaikan alangkah baiknya langkah awal yang menjadi fokus utama yaitu melakukan ATP (Amati, Tiru, Perbaiki). Manajemen unit Kopdit CU HATIRONGGA bisa mengamati bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan yang diharapkan anggota, bagaimana dengan pelaksanaan kualitas pelayanan yang diterapkan dapat menarik minat atau perhatian konsumen/anggota dan dapat memberikan kepuasan kepada anggota. Kemudian langkah selanjutnya bisa dilakukan dengan meniru apa saja indikator dari kualitas pelayanan yang paling membuat suatu kualitas pelayanan itu bisa berkembang. Kemudian terakhir

memodifikasi hasil tiruan tersebut dan menciptakan desain yang berbeda agar anggota menemukan suatu hal yang baru pada Kopdit CU HATIRONGGA ini. Namun sebelum meniru dan memperbaiki alangkah baiknya terlebih dulu melakukan perbaikan pada indikator yang pelaksanaannya masih dianggap kurang maksimal oleh anggota Kopdit CU HATIRONGGA. Dari hasil survey peneliti, terlihat beberapa indikator dalam kualitas pelayanan masih kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen seperti terlihat pada indikator 6 dan 10 yaitu sifat profesionalitas pegawai saat melayani, dan sifat dipercaya anggota ke pegawai. Dari kuadran tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa sifat profesionalitas seperti contoh kemahiran atau sesuatu yang selama ini dijanjikan oleh pegawai dalam pelayanan sering kali tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota dan dari sifat profesionalitas muncul sifat kurangnya kepercayaan anggota terhadap pegawai. Maka dari itu perlu adanya evaluasi dan perbaikan untuk pelaksanaan kualitas pelayanan agar pelaksanaannya bisa sesuai dengan yang diharapkan anggota/konsumen untuk membantu memudahkan manajemen dalam evaluasi perbaikan pelaksanaan kualitas pelayanan.