

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil yang telah uraikan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai kinerja pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong sudah dalam kriteria Baik, artinya pengurus secara keseluruhan berpendapat bahwa kinerja karyawan telah dilaksanakan dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan kembali agar menjadi baik atau sangat baik seperti indikator ketepatan waktu secara produktif dan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan.
2. Kepuasan anggota dari pelaksanaan pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong sudah dalam kriteria Puas, artinya anggota puas dengan pelaksanaan pelayanan karyawan, namun tentunya masih perlu ditingkatkan agar Sangat Puas seperti indikator kepuasan anggota terhadap ketepatan dalam memberi pelayanan dan kepuasan terhadap kecepatan dalam memberi pelayanan.
3. Harapan anggota terhadap pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong secara keseluruhan masuk kriteria Penting, artinya anggota mengharapkan karyawan agar memberi kepuasan kepada anggota dengan melakukan kinerja yang baik saat melakukan pelayanan.

4. Upaya apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan kinerja pelayanan karyawan melalui kepuasan anggota di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong. Melalui hasil diagram kartesius yang menjadi prioritas utama yaitu kuadran I yaitu ketepatan dalam memberi pelayan dan kecepatan dalam memberi pelayanan, kuadran II yang harus dipertahankan yaitu perlengkapan peralatan yang dibawa karyawan, kemampuan dalam memberi manfaat layanan, penyampaian informasi yang jelas dari karyawan, pengetahuan pekerjaan yang dimiliki karyawan dan kebaikan karyawan, Kuadran III yang bisa dibiarkan saja seperti adanya yaitu pakaian seragam yang dipakai karyawan, dan kuadran IV pelaksanaan baik tetapi kurang penting ialah kesopanan karyawan dan kepekaan kebutuhan anggota.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, maka penulis menyampaikan saran yang sekiranya dapat memberi masukan untuk KUD Mandiri Bayongbong yaitu sebagai berikut:

1. Disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian mendalam mengenai kinerja pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.
2. Kepada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong diharapkan dapat:
 - 1) Meningkatkan kualitas karyawan dalam bekerja dan secara kuantitas dalam bekerja dengan cara memprioritaskan kepentingan anggota sebagai orang yang diberi layanan

- 2) Hendaknya agar lebih tepat dalam melakukan pelayanan dan lebih memperhatikan waktu agar tidak terjadi keterlambatan dalam melakukan pelayanan supaya anggota merasa puas karena tidak lama menunggu.
- 3) Lebih terbuka melihat apa yang diinginkan anggota atau harapan anggota seperti harapan yang tinggi dari anggota agar pelaksanaan pelayanan dilaksanakan dengan tepat dan cepat.
- 4) Mengupayakan yang harus diperbaiki kedepannya yaitu melihat dari hasil diagram kartesius kuadran I, dengan menerapkan disiplin waktu kerja yang baik untuk meningkatkan kepatuhan karyawan selama jam bekerja dan pelaksanaan tugas tepat waktu oleh karyawan, Kuadran II, yaitu dengan memberikan kompensasi atau tunjangan yang kompetitif dan program insentif yang menarik agar membantu mendorong karyawan untuk terus berkinerja tinggi, pengakuan dan apresiasi dari pengurus agar karyawan merasa dihargai atas kinerjanya, saran untuk hasil Kuadran III mengenai seragam yang dipakai saat pelayanan yaitu karyawan diharuskan atau diwajibkan memakai seragam kerja saat melakukan pelayanan sebagai identitas koperasi walaupun hal tersebut bukan prioritas harapan yang sangat penting untuk anggota, dan untuk saran Kuadran IV jangan terlalu memperhatikan atau jangan terlalu fokus melaksanakan indikator-indikator tersebut karena hal tersebut tidak terlalu penting bagi anggota.