

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli dalam meningkatkan transaksi anggota, maka dapat disimpulkan :

1. Pelaksanaan pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli belum baik dalam memberikan pelayannya kepada anggota, dikarenakan belum dilaksanakan dengan maksimal.
2. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner disimpulkan bahwa tingkat pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli secara keseluruhan dalam kategori cukup baik terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki pelayannya karena indikator tersebut yang menjadi indikator utama dalam pelayanan, sehingga dapat meningkatkan transaksi anggota kategori yang saat ini kurang baik menjadi baik atau bahkan sangat baik.
3. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner disimpulkan bahwa tingkat harapan anggota pada pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli secara keseluruhan adalah sangat penting.
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan dalam melaksanakan pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli adalah untuk mengetahui indikator mana saja yang perlu diprioritaskan. Kuadran I menunjukan prioritas perbaikan untuk indikator kelengkapan jenis barang (1), kelengkapan merek (3), jumlah ketersediaan barang (6), perbandingan harga dengan pesaing (8), dan

kecekatan pegawai (16). Kuadran II menunjukkan pelayanan harus dipertahankan untuk indikator keramahan pegawai (4), pengetahuan pegawai (5), kualitas barang (7) dan cara pembayaran (9). Kuadran III menunjukkan pelayanan dapat dipertahankan untuk indikator kelengkapan ukuran (2), tata letak (13), kenyamanan toko (14), dan suasana toko (15). Kuadran IV dapat tetap dilaksanakan untuk indikator pembedaan harga anggota dan non-anggota (10), kemudahan menjangkau toko (11), tempat parkir (12), dan waktu buka dan tutup toko (17).

5.2 Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti menyimpulkan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan, untuk meningkatkan pelayanan unit waserda dalam meningkatkan transaksi anggota. Berikut saran-saran yang dapat menjadi pertimbangan :

1. Bagi pengembangan ilmu, hasil penelitian ini disarankan agar dapat memberikan ilmu pengetahuan dan menambah informasi bagi perkembangan ilmu manajemen khususnya dalam manajemen bisnis mengenai pelayanan unit wasetda dalam meningkatkan transaksi anggota.
2. Kuadran I yang harus menjadi prioritas perbaikan pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli pada indikator 1 yaitu kelengkapan jenis barang, melengkapi jenis barang yang dibutuhkan oleh anggota dari produk makanan seperti kecap, saus, garam gula, minyak, juga minuman seperti minuman kelapa, yogurt, cincau dan kopi. Serta produk nonmakanan seperti sabun, sampo, detergen, sabun cuci piring, pewangi baju, pewangi lantai, pembersih kaca, dan pembersih toilet.

Indikator 3 yaitu kelengkapan merek harus menambah merek pada setiap jenis produk yang diinginkan anggota. Indikator 6 yaitu jumlah ketersediaan barang, menambah jumlah ketersediaan barang yang sesuai dibutuhkan oleh anggota dan menyediakan produk dengan sistem titip barang sehingga unit waserda tidak perlu mengeluarkan modal untuk beberapa produk. Indikator 8 Perbandingan harga dengan pesaing, memangkas rantai distributor dan memberikan diskon kepada anggota jika berbelanja lebih dari nominal yang ditentukan. Indikator 16 yaitu kecekatan pegawai, mengevaluasi pegawai setiap bulan atau triwulan, dan mengevaluasi pencatatan transaksi.

3. Kuadran II yang harus ditingkatkan pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli pada indikator 4 yaitu keramahan pegawai, melaksanakan konseling oleh pengurus atau manajer bilamana pegawai mempunyai masalah pribadi dan mengutamakan senyum. Indikator 5 yaitu pengetahuan pegawai, mengevaluasi pegawai setiap bulan atau triwulan dan menjalin komunikasi yang efektif dengan kepala unit waserda, pengurus, manajer, mitra unit waserda KPDK 12 Juli dan distributor. Indikator 7 yaitu kualitas barang, melakukan cek kemasan produk, isi produk dan kadaluarsa produk dan meletakkan produk di rak dengan metode *FIFO (first in first out)* atau barang pertama masuk, barang itu pula yang pertama dijual. Indikator 9 yaitu cara pembayaran meningkatkan kemudahan pembayaran dengan metode *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*.
4. Kuadran III yang dapat dipertahankan pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli pada indikator 2 kelengkapan ukuran, indikator 10 perbedaan harga anggota

dan non-anggota, indikator 13 tata letak, indikator 14 kenyamanan toko dan indikator 15 suasana toko.

5. Kuadran IV yaitu pelaksanaan baik atau bahkan sangat baik tetapi harapan rendah artinya berlebihan, akan tetapi dilihat dari indikatornya hal tersebut tidak memiliki biaya untuk dilakukan sehingga dapat dilakukan seperti biasa. Pada kuadran IV terdapat tiga indikator yakni indikator 11 kemudahan menjangkau toko, indikator 12 tempat parkir, dan indikator 17 waktu buka dan tutup toko.