

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan Unit Usaha Niaga dilihat dari 5 dimensi sebagai berikut:

**a. Dimensi Tangible**

Sarana parkir dari kantor koperasi berdasarkan observasi dinilai kurang baik. Lahan parkir tersebut hanya berukuran kurang lebih 4x7 meter, hanya tersedia untuk beberapa kendaraan bermotor dan satu kendaraan bermobil. Kebersihan gedung kantor bersih, rapi dan harum. Keseragaman dan kerapian karyawan setiap hari nya menggunakan pakaian dinas rapi. Kelengkapan sarana penunjang sudah dilengkapi dengan komputer dan telepon di meja kerja Unit Niaga.

**b. Dimensi Reability**

Dalam pelayanannya, hasil kuesioner karyawan Unit Usaha Niaga melayani anggota kurang cepat. Dalam menangani masalah yang terjadi karyawan dinilai baik dalam menangani masalah. Ketepatan transaksi dinilai baik, karena pada saat anggota bertransaksi langsung dicatat oleh komputer. Jam operasional Unit Usaha Niaga yaitu dari jam 08.00-16.00 WIB.

**c. Dimensi Responsiveness**

Berdasarkan observasi langsung, karyawan Kopkar PD Kebersihan “Dharma Nirmala” mampu menyelesaikan keluhan anggota. Karyawan harus selalu berada di meja kerja atau di dalam gedung kantor selama jam kerja. Karyawan harus melakukan tindakan cepat dan tanggap saat anggota membutuhkan bantuan.

**d. Dimensi Assurance**

Pada saat wawancara dengan karyawan, karyawan tampak memiliki pemahaman serta pengetahuan yang cukup baik mengenai segala hal yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan dalam melayani anggota. Kejujuran karyawan menjadi tugas dan tanggung jawab.

**e. Dimensi Empathy**

Dalam hal pemberian pelayanan karyawan tidak membedakan dalam melayani anggota. Karyawan dapat dengan jelas menyampaikan informasi yang disajikan baik itu tentang barang, harga maupun segala sesuatu yang bersangkutan dengan Unit Niaga. Karyawan memberikan perhatian dengan baik apa yang menjadi keluhan anggota.

- 2 Berdasarkan analisis diagram kartesius yang dilakukan, pada Unit Usaha Niaga pelaksanaan pelayanan baik dan anggota menilai bahwa variabel kualitas pelayanan sangat penting. Indikator yang dianggap menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan lagi ketersediaan lahan parkir dan pemberian informasi dari karyawan pada anggota. Indikator yang harus mempertahankan prestasi yaitu kebersihan gedung, kerapian karyawan dalam berpakaian, kelengkapan saran

penunjang, pemberian pelayanan yang sama pada anggota tanpa membedakan, pemberian perhatian dan respon yang sungguh-sungguh oleh karyawan terhadap keluhan anggota. Sedangkan indikator kesesuaian pelayanan, penanganan masalah, ketepatan waktu pelayanan, ketepatan pencatatan transaksi, kemampuan karyawan dalam menangani dan menyelesaikan keluhan anggota, keterampilan karyawan dalam melayani kebutuhan anggota, kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani anggota merupakan yang dianggap tidak penting namun pelaksanaannya berlebihan.

### 3. Upaya yang Dapat Dilakukan pada Unit Usaha Niaga Kopkar PD Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala”

#### 1. Sarana Parkir

Sarana parkir merupakan salah satu bagian dari sistem pelayanan dan juga suatu kebutuhan, oleh karena itu perlu suatu penataan yang baik agar area parkir dapat digunakan secara efisien. Menurut responden/anggota dari Kopkar PD Kebersihan “Dharma Nirmala” sarana parkir dari kantor koperasi dinilai kurang baik, karena lahan parkir yang disediakan koperasi hanya berukuran kurang lebih 4x7 meter. Maka dari itu koperasi di upayakan membenahi tata letak atau memperluas lahan parkir sesuai dengan kebutuhan anggota, sehingga koperasi sebagai penyedia layanan bagi anggota bisa memenuhi kebutuhan anggota.

## 2. Kemudahan Menghubungi Karyawan

Pada jam kerja operasional karyawan sebaiknya harus selalu berada di meja kerja atau di dalam gedung kantor selama jam kerja. Agar memudahkan anggota apabila ada yang ingin berbelanja di Unit Niaga dapat dilayani dengan baik. Dengan adanya karyawan yang selalu berada di meja kerjanya tidak menyulitkan anggota untuk menunggu atau menghubungi karyawan apabila anggota ingin berbelanja.

## 3. Tindakan Cepat dan Tanggap Oleh Karyawan Saat Anggota Membutuhkan Bantuan

Karyawan sebaiknya merespon anggota yang datang atau yang menanyakan perihal kebutuhan yang dicari, bukan hanya ketika anggota melakukan transaksi. Dari tindakan itu anggota akan lebih terbantu untuk mendapatkan barang yang diinginkan.

## 4. Pemberian Informasi Oleh Karyawan dengan Jelas dan Mudah Dimengerti

Karyawan harus mengetahui informasi yang disajikan mengenai barang, harga maupun segala sesuatu yang bersangkutan dengan Unit Niaga dan dapat disampaikan dengan jelas oleh karyawan. Sebagai contoh adalah pemberian label harga pada setiap produk yang disediakan, kemudian apabila terdapat potongan harga selalu disampaikan baik secara lisan maupun tulisan.

## 5.2 Saran

1. Guna meningkatkan kesadaran anggota untuk berpartisipasi aktif di Koperasi, khususnya partisipasi pembelian di Unit Usaha Niaga, bisa melalui pendidikan perkoperasian yang diselenggarakan oleh Pengurus Koperasi. Program tersebut tentunya harus dilaksanakan secara rutin agar wawasan perkoperasian anggota bertambah khususnya dalam hal partisipasi anggota pada Koperasi.
2. Untuk Unit Niaga, disarankan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, terutama dari indikator sarana parkir, kemudahan menghubungi karyawan saat dibutuhkan, tindakan cepat dan tanggap oleh karyawan saat anggota membutuhkan bantuan dan pemberian informasi oleh karyawan dengan jelas dan mudah dimengerti. Dari indikator-indikator tersebut disarankan agar koperasi bisa memperbaiki pelayanannya.
3. Kopkar PD Kebersihan “Dharma Nirmala” dan membenahi indikator yang termasuk ke dalam kuadran I pada hasil analisis diagram kartesius, di mana pada Unit Usaha Niaga, indikator pada kuadran I adalah sarana parkir, kemudahan menghubungi karyawan, tindakan cepat dan tanggap oleh karyawan saat anggota membutuhkan bantuan dan pemberian informasi oleh karyawan dengan jelas dan mudah dimengerti. Di samping itu, selagi Koperasi membenahi apa yang kurang, Koperasi pun harus bisa mempertahankan apa yang telah dianggap baik pelaksanaannya oleh anggota.