

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar Kab. Bandung maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan koperasi dalam kriteria cukup baik. Dimensi bukti langsung (*Tangibles*) dengan indikator kemudahan dalam proses pelayanan memiliki skor terendah, Hal ini juga diperkuat oleh alasan responden yang merasa kesulitan dengan prosedur pelayanan yang rumit dan berbelit – belit, diantaranya banyak persyaratan seperti saat melakukan pinjaman anggota harus menabung secara rutin selama tiga bulan maka dapat mengajukan pinjaman dan besarnya pinjaman tergantung pada saldo simpanan masing – masing anggotanya, kemudian tata cara yang membingungkan anggota seperti kemampuan berkomunikasi yaitu *teller* dan *customer service* masih belum maksimal, sehingga memiliki skor terendah. Sementara dimensi Empati (*Empathy*) dengan indikator kemampuan karyawan memahami kebutuhan anggota memiliki skor tertinggi, Hal ini juga diperkuat oleh alasan responden yang mengatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan karena mampu memahami kebutuhan anggota dan merasa senang karena kebutuhan anggota terlayani dengan baik, sehingga memiliki skor tertinggi. Maka, dapat dikatakan bahwa karyawan unit usaha simpan pinjam KSU RW 05

Bukit Ligar telah memberikan kualitas pelayanan yang cukup baik, namun dalam kemudahan dalam proses pelayanan atau kejelasan informasi masih perlu ditingkatkan.

2. Partisipasi anggota dalam kriteria cukup baik. Dimensi anggota sebagai pelanggan dengan indikator memanfaatkan jasa koperasi seperti pinjaman memiliki skor terendah, hal ini diperkuat oleh alasan responden yang mengatakan responden jarang meminjam di koperasi karena proses peminjamannya yang ribet dan lama, responden juga mengatakan tidak ingin menambah beban karena sudah berusia lanjut dan pensiunan. Sehingga memiliki skor terendah. Sementara dimensi anggota sebagai pemilik dengan indikator partisipasi dalam pengambilan keputusan dalam Rapat Anggota memiliki skor tertinggi, hal ini juga diperkuat oleh alasan responden sering berpartisipasi dalam pengambilan keputusan pada rapat anggota karena ingin koperasi berjalan lebih baik lagi kedepannya. Sehingga memiliki skor tertinggi. Maka, dapat dikatakan bahwa anggota unit usaha simpan pinjam KSU RW 05 Bukit Ligar cukup baik.
3. Upaya meningkatkan partisipasi anggota di KSU RW 05 Bukit Ligar Kab. Bandung melalui kualitas pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam segi kemudahan dalam proses pelayanan dan kecepatan pelayanan karyawan dalam melayani anggota.

1.2 Saran – Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka perlu diupayakan berbagai tindakan untuk lebih meningkatkan partisipasi anggota koperasi di KSU

RW 05 Bukit Ligar. Adapun beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi perkembangan dan kemajuan KSU RW 05 Bukit Ligar sebagai berikut:

1. Saran teoritis yaitu bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat memperbanyak sumber – sumber dan referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan, lebih diperdalam lagi variabel tersebut agar memperluas wawasan penelitian.
2. Saran praktis yaitu :
 - a. Partisipasi anggota perlu diperbaiki oleh para pengurus koperasi, agar kedepannya partisipasi anggota koperasi dapat meningkat dan bisa membuat koperasi berada dalam posisi yang stabil dalam menghadapi pengelolaan koperasi dimasa yang akan datang.
 - b. Memperbaiki indikator – indikator yang menurut anggota kurang, diantaranya kecepatan dalam pelayanan bagi karyawan, memberikan informasi yang jelas kepada anggota perihal adanya dana pinjaman, terutama meningkatkan kualitas pelayanan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai prosedur pelayanannya agar dapat dipahami dengan mudah oleh anggota.
 - c. Pengurus koperasi rutin hadir untuk mengontrol keadaan serta pelayanan karyawan di KSU RW 05 Bukit Ligar.