

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian yang telah dibahas dan diuraikan pada bab sebelumnya disimpulkan sebagai berikut:

1. Kondisi pelaksanaan indikator-indikator kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita saat ini dinilai dan ditanggapi oleh anggota melalui kuesioner, berdasarkan hasil kuesioner dari 5 kriteria penilaian, hanya ada 3 kriteria penilaian yang diberikan oleh anggota pada kualitas pelayanan Unit Simpan Pinjam yaitu setuju yang artinya pelaksanaan indikator tersebut dalam kondisi baik, cukup setuju yang artinya pelaksanaan indikator tersebut dalam kondisi cukup baik, dan kurang baik yang artinya pelaksanaan indikator tersebut dalam kondisi kurang baik, sedangkan tidak ada indikator yang mendapatkan 2 penilaian lain yaitu sangat baik dan tidak baik. Sementara itu indikator yang mendapat kriteria setuju antara lain kecepatan setor dana simpanan, prosedur penarikan dana simpanan, sarana parkir, kelengkapan sarana penunjang, keterampilan karyawan, serta kesopanan dan keramahan karyawan pada Unit Simpan Pinjam. Sedangkan indikator-indikator yang mendapat kriteria cukup setuju adalah kebersihan toilet, kemudahan menghubungi karyawan, kejujuran karyawan, jaminan keamanan, suku bunga pinjaman, adil dan tidak diskriminatif dan mematuhi aturan yang berlaku. Terakhir indikator-indikator yang mendapat kriteria kurang setuju

adalah antara lain keceptan penarikan dana pinjaman, prosedur pengajuan dana pinjaman, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan gedung dan ruang transaksi, kerapian dan keseragaman karyawan, keindahan interior, keindahan eksterior, tindakan cepat tanggap karyawan, suku bunga simpanan, perhatian dan respon yang sungguh-sungguh, dan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

2. Selain kondisi pelaksanaan indikator-indikator kualitas pelayanan saat ini, anggota juga memberi tanggapan berupa harapan atas indikator-indikator kualitas pelayanan di masa yang akan datang, harapan tersebut dibuat atas kepentingan yang dirasakan anggota terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan tersebut. Hasil kuesioner memperlihatkan bahwa hanya ada 1 (satu) indikator kualitas pelayanan yang dianggap sangat penting bagi anggota yaitu mematuhi aturan yang berlaku. Kemudian indikator yang diberi kriteria penting antara lain kecepatan penarikan dana pinjaman, prosedur penarikan dana simpanan, prosedur pengajuan dana pinjaman, kebersihan gedung dan ruang transaksi, kelengkapan sarana penunjang, kebersihan toilet, tindakan cepat tanggap karyawan, kemudahan menghubungi karyawan, keterampilan karyawan, kesopanan dan keramahan karyawan, kejujuran karyawan, jaminan keamanan, perhatian dan respon karyawan, adil dan tidak diskriminatif, serta indikator informasi yang jelas dan mudah dipahami. Sedangkan indikator yang diberi kriteria cukup penting antara lain sarana parkir, kenyamanan ruang tunggu, kerapian dan keseragaman karyawan, keindahan interior, suku bunga simpanan, dan

suku bunga pinjaman. Selanjutnya indikator yang diberi kriteria kurang penting adalah kecepatan setor dana simpanan, dan keindahan eksterior. Tidak ada indikator kualitas pelayanan yang diberi kriteria tidak penting.

3. Kondisi kepuasan anggota sebagai pelanggan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita dapat diketahui melalui hasil kuesioner yang diberikan kepada 40 anggota sebagai responden terkait indikator-indikator kepuasan pelanggan. Hasil kuesioner tersebut menyatakan bahwa indikator kecocokan jasa simpanan dengan kebutuhan anggota mendapat kriteria kurang puas, kecocokan jasa pinjaman dengan kebutuhan anggota mendapat kriteria cukup puas, kemudahan mendapatkan jasa simpanan dan pinjaman mendapat kriteria cukup puas, desain jasa simpanan mendapat kriteria cukup puas, desain jasa pinjaman mendapat kriteria kurang puas, perbandingan suku bunga simpanan dengan pesaing mendapat kriteria cukup puas, perbandingan suku bunga pinjaman mendapat kriteria cukup puas, ketersediaan diskon atau promo mendapat kriteria kurang puas, keramahan dan kesopanan karyawan mendapat kriteria puas, kecepatan dan ketepatan pelayanan mendapat kriteria kurang puas, kemampuan karyawan mendapat kriteria puas, ketersediaan informasi mendapat kriteria kurang puas, kemudahan lokasi mendapat kriteria kurang puas, kemudahan jam pelayanan mendapat kriteria cukup puas, kemudahan proses simpan pinjam mendapat kriteria kurang puas, dan indikator terakhir dalam kepuasan pelanggan yaitu kemudahan layanan paska transaksi mendapat kriteria kurang puas. Artinya 8 dari 16 indikator kepuasan pelanggan mendapat

kriteria kurang puas dari anggota sehingga karyawan pada Unit Simpan Pinjam perlu memperhatikan indikator-indikator tersebut untuk dapat meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan pada Unit Simpan Pinjam.

4. Berdasarkan hasil analisis indikator-indikator kualitas pelayanan menggunakan diagram kartesius dapat diketahui bahwa ada 6 indikator kualitas pelayanan yang berada pada kuadran I, artinya indikator-indikator tersebut harus menjadi hal yang diprioritaskan untuk diperbaiki karena kondisinya kurang atau belum baik namun dianggap sangat penting bagi anggota, indikator-indikator tersebut antara lain: kecepatan pelayanan penarikan dana pinjaman, prosedur pengajuan dana pinjaman, kebersihan gedung dan ruang transaksi, tindakan cepat dan tanggap karyawan saat melayani anggota, perhatian dan respon yang sungguh-sungguh dari karyawan saat menyelesaikan masalah anggota, serta informasi yang jelas dan mudah dipahami pada Unit Simpan Pinjam. Sedangkan ada 10 indikator kualitas pelayanan yang berada pada kuadran II, artinya indikator tersebut merupakan indikator yang perlu diperhatikan untuk dipertahankan dan ditingkatkan kondisinya karena anggota menganggap indikator tersebut sangat penting dan pelaksanaannya sudah baik pada Unit Simpan Pinjam. Indikator-indikator tersebut antara lain: prosedur penarikan dana simpanan, kelengkapan sarana penunjang, kebersihan toilet, kemudahan menghubungi karyawan, keterampilan karyawan, kesopanan dan keramahan karyawan, kejujuran karyawan, jaminan keamanan, adil dan tidak diskriminatif, serta

mematuhi aturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu sisa indikator-indikator kualitas pelayanan yang lainnya berada pada kuadran III dan kuadran IV yang artinya indikator tersebut tidak perlu untuk diprioritaskan atau dianggap belum penting untuk kondisi Unit Simpan Pinjam saat ini. Indikator-indikator pada kuadran III antara lain: kenyamanan ruang tunggu, kerapian dan keseragaman karyawan, keindahan interior, keindahan eksterior, suku bunga simpanan, dan suku bunga pinjaman. Sedangkan indikator pada kuadran IV adalah kecepatan pelayanan penyetoran dana simpanan dan sarana parkir.

5.2 Saran-Saran

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan baik sebagai referensi untuk ilmu pengetahuan maupun sebagai pedoman dalam membuat strategi dan kebijakan yang dapat diterapkan pada koperasi atau instansi lain. Maka dari itu untuk mengoptimalkan hasil penelitian ini penulis memberikan saran teoritis dan saran praktis sebagai berikut:

1. Memilih dan menerapkan model kualitas pelayanan “*SERVQUAL*” yang cocok sesuai dengan kondisi tempat penelitian dan kebutuhan penelitian dengan minimal mengukur kondisi dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati atau menggunakan model *servqual* lain yang memiliki lebih dari 5 dimensi.
2. Memahami lebih dalam tentang teori kepuasan pelanggan untuk mengetahui dan memahami lebih banyak faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan khususnya pada koperasi selain variabel yang diteliti pada penelitian ini.

3. Memberikan upaya-upaya yang lebih detail, jelas, dan mudah dipahami agar dapat diimplementasikan dengan lebih baik sebagai kegunaan praktisnya.
4. Melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam melayani anggota. Pelatihan yang dapat dilakukan contohnya pelatihan teknis seperti pemahaman atas produk atau jasa yang ditawarkan, pelatihan komunikasi, dan pelatihan penggunaan teknologi. Adapula pelatihan interpersonal yang mampu memperlancar hubungan yang baik antar karyawan, atau antara karyawan dengan Anggota sebagai Pelanggan seperti pelatihan pelayanan guna membangun sikap melayani yang baik, pelatihan membangun hubungan, pelatihan manajemen waktu, dan pelatihan kerja sama tim, atau pelatihan pelatihan lain yang dirasa cukup penting dan mampu untuk dilakukan.
5. Menciptakan budaya kerja yang positif dengan cara memastikan setiap karyawan memahami tujuan perusahaan dan bagaimana peran mereka berkontribusi pada pencapaian tujuan tersebut, dan mengkomunikasikan secara efektif visi dan misi perusahaan kepada seluruh karyawan.
6. Membangun kepercayaan antara satu dengan yang lainnya dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan jujur, di mana karyawan merasa aman untuk menyampaikan pendapat dan ide-ide mereka.

7. Mengevaluasi dan memperbaiki prosedur yang ada untuk memastikan kelancaran dan efisiensi pelayanan. Gunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.
8. Jalin komunikasi yang efektif dengan anggota baik melalui pertemuan secara langsung maupun melalui media sosial.
9. Menyediakan mekanisme yang mudah diakses untuk menangani keluhan anggota dengan cepat dan tanggap.
10. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan anggota sebagai pemilik atau pelanggan. Gunakan hasil pemantauan dan evaluasi tersebut untuk melakukan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan.
11. Penerapan upaya-upaya yang telah dibuat pada pembahasan sebelumnya dengan disesuaikan terhadap sumber daya yang dimiliki, dan waktu yang tepat. Selalu rencanakan dengan baik setiap target yang ingin dicapai.