

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Strategi Bauran Pemasaran Jasa di Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia telah menerapkan strategi bauran pemasaran jasa yang mencakup tujuh elemen (produk, harga, lokasi, promosi, orang, proses, dan bukti fisik). Strategi ini dijalankan dengan fokus pada pelayanan simpan pinjam, penetapan bunga yang kompetitif, promosi sederhana, peningkatan interaksi pelayanan, serta penyediaan fasilitas fisik. Pendekatan ini menekankan kemudahan, kenyamanan, dan keterbukaan informasi untuk anggota.
2. Persepsi anggota terhadap implementasi strategi bauran pemasaran jasa menunjukkan bahwa beberapa aspek telah dijalankan dengan baik, khususnya pada aspek aksesibilitas layanan, efektivitas suku bunga, fasilitas fisik, dan plafon kredit yang memadai. Namun demikian, terdapat persepsi yang masih rendah terhadap aspek seperti efektivitas papan nama, strategi *word of mouth*, serta ruang tempat pelayanan. Ketimpangan ini mengindikasikan perlunya perbaikan kualitas pada beberapa elemen yang belum sesuai dengan harapan anggota.

3. Ekspektasi anggota menunjukkan bahwa harapan tertinggi tertuju pada aspek kenyamanan dalam pelayanan, balas jasa yang ditawarkan, strategi promosi antaranggota, dan plafon kredit. Aspek-aspek ini dinilai sangat penting karena berhubungan langsung dengan pengalaman anggota dalam mengakses layanan serta persepsi terhadap nilai dan manfaat yang ditawarkan oleh koperasi. Hal ini mencerminkan keinginan anggota untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, bersahabat, serta mudah dipahami.
4. Upaya manajerial yang perlu dilakukan koperasi adalah memfokuskan peningkatan kinerja pada aspek-aspek di kuadran I, yaitu indikator dengan ekspektasi tinggi namun persepsi rendah: kenyamanan pelayanan, balas jasa, promosi *word of mouth*, dan plafon kredit. Perbaikan pada aspek ini penting untuk memperkecil kesenjangan antara harapan dan kenyataan anggota. Sementara itu, aspek pada kuadran II seperti aksesibilitas, suku bunga, fasilitas, dan plafon kredit memadai perlu dijaga kualitasnya agar tetap memenuhi harapan anggota. Untuk kuadran III, aspek seperti papan nama, ruang pelayanan, layanan dasar, dan produk jasa yang belum menjadi prioritas tetap perlu dikembangkan secara efisien dan bertahap, sedangkan pada kuadran IV, seperti prosedur pelayanan dan bentuk produk jasa tertentu, perlu dievaluasi efektivitasnya agar tidak terjadi pemborosan sumber daya pada aspek yang kurang berdampak.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan simpulan, adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Saran teoritis

Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan atau menambah variabel lainnya yang dapat memengaruhi manfaat ekonomi anggota dan dapat memberi penjelasan lagi mengenai efektivitas penggunaan modal kerja berdasarkan teori ekonomi koperasi.

2. Saran praktis

- a. Koperasi perlu meningkatkan kenyamanan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan tentang pelayanan prima kepada staf, memperhatikan keramahan, kesigapan, serta kejelasan informasi dalam interaksi langsung dengan anggota.
- b. Balas jasa simpanan perlu dievaluasi dari sisi manfaat dan nilai tambah yang dirasakan anggota, agar kebijakan balas jasa benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan tidak hanya bersifat administratif.
- c. Optimalkan promosi dari mulut ke mulut melalui pendekatan relasi sosial, seperti testimoni anggota yang puas dan pembentukan komunitas loyal anggota yang secara sukarela menyebarkan informasi positif (Grup WhatsApp).
- d. Tinjau ulang struktur plafon kredit dengan memperhatikan kondisi keuangan anggota, agar lebih fleksibel namun tetap menjaga prinsip kehati-hatian. Adapun cara meninjau ulang dengan mengumpulkan

data keuangan anggota seperti pendapatannya, kemudian tetapkan batas plafon berdasarkan pendapatan dan evaluasi plafon setiap tahun.

- e. Jaga kualitas aksesibilitas layanan dengan memastikan jam operasional yang sudah ditetapkan (pukul 09.30 – 14:00), lokasi layanan yang mudah dijangkau, serta pelayanan yang tidak berbelit.
- f. Pertahankan tingkat suku bunga yang kompetitif dan sesuai dengan kemampuan anggota, dengan tetap menyesuaikan terhadap perubahan regulasi dan kondisi ekonomi.
- g. Rawat dan pelihara fasilitas fisik secara rutin, termasuk peralatan layanan dan ruang tunggu agar tetap bersih, rapi, dan nyaman.
- h. Plafon kredit yang sesuai perlu dijaga keberlanjutannya, baik dari sisi ketersediaan dana maupun ketepatan sasaran penerima pinjaman.