

ULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Berdasarkan penelitian terkait pelayanan kepada anggota Primkopkar yang tertera pada bagian pembahasan, menunjukkan pelayanan yang dilakukan karyawan Primkopkar berada pada kategori kurang baik untuk kelima standar pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dengan demikian, pelayanan pada anggota oleh karyawan Primkopkar yang dinilai kurang baik tersebut perlu memiliki dokumen khusus ataupun pedoman berupa Standar Operasional Prosedur yang mampu menjadi standar pelayanan yang dilakukan Primkopkar demi tercapainya loyalitas dan kepuasan serta citra baik di mata anggota sebagai nasabah maupun pemilik.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan bagi pengelola koperasi dalam kegiatan operasional usaha simpan pinjam secara professional, transparan dan akuntabel yang baik bagi internal dan pihak eksternal. SOP terdiri dari elemen keusahaan yang memuat berbagai aspek dikoperasi tugas karyawan koperasi dalam menjalankan pelayanannya kepada nasabah. Sayangnya Primkopkar belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) baik sebagai dokumen kelengkapan koperasi, maupun sebagai pedoman dalam menjalankan operasional sebagai koperasi. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk menunjukkan susunan Standar Operasional Prosedur yang sesuai untuk Primkopkar.

3. Upaya-upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota pada Primkopkar unit simpan pinjam adalah memberikan arahan, pelatihan, membuat aturan tertulis, serta memberikan sanksi tegas kepada pelaku pelanggaran. Hal

tersebut akan berpengaruh pada Primkopkar unit simpan pinjam dimana jika terdapat aturan dan pedoman maka akan membantu peningkatan pelayanan karena karyawan lebih produktif untuk menyelesaikan pekerjaan, melayani konsumen dengan baik dan memuaskan.

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan maka diajukan beberapa saran baik teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Untuk dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan informasi tambahan bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengadakan penelitian serupa.
2. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih memperdalam pemahaman mengenai Standar Operasional Prosedur yang harus ada didalam organisasi, serta pelayanan yang harus diberikan terhadap nasabah koperasi simpan pinjam.

Diharapkan Primkopkar melakukan peningkatan pelayanan pada anggota oleh karyawan yang masih kurang baik dengan salah satu tahap pertama nya yaitu menerapkan SOP yang direkomendasikan untuk digunakan oleh Primkopkar sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan operasional hingga melakukan penilaian atau evaluasi pelayanan berkala. Serta Primkopkar menyesuaikan struktur organisasinya dengan struktur organisasi yang disarankan yang sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 1992.