

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Secara umum, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana lingkungan kerja karyawan dan kualitas pelayanan pada Koperasi Keluarga Besar Dispenda (KKBD). Dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan pada koperasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, beberapa kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja bagi karyawan di Koperasi Keluarga Besar Dispenda (KKBD) telah berhasil mencapai standar yang baik. Meskipun demikian, dari hasil rekapitulasi, beberapa indikator perlu ditingkatkan lebih lanjut untuk mencapai standar yang sangat baik. Indikator yang memerlukan peningkatan termasuk penerangan/cahaya di tempat kerja, suhu, kelembaban, sirkulasi udara, tingkat kebisingan, tata warna, dekorasi, tata letak ruang, dan tingkat keamanan di lingkungan kerja. Dengan mengoptimalkan elemen-elemen ini, lingkungan kerja dapat lebih ditingkatkan dan berpotensi mendorong peningkatan kualitas pelayanan serta kesejahteraan karyawan secara keseluruhan.
2. Kualitas pelayanan di Koperasi Keluarga Besar Dispenda (KKBD) saat ini dinilai berada pada tingkat cukup baik. Walaupun kualitas pelayanan yang telah dievaluasi mencapai standar cukup baik, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan

guna mencapai tingkat baik. Oleh karena itu, beberapa indikator harus ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat lebih baik lagi. Indikator-indikator tersebut meliputi kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, tingkat kenyamanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan, respons yang diberikan oleh karyawan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kualitas komunikasi, pengetahuan karyawan dalam menyelesaikan masalah, etika sopan santun, serta tingkat perhatian yang diberikan karyawan kepada anggota atau pelanggan. Dengan mengoptimalkan aspek-aspek ini, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan atau anggota.

Koperasi Keluarga Besar Dispenda (KKBD) dapat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan lingkungan kerja, antara lain: Untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan lingkungan kerja, beberapa langkah yang direkomendasikan meliputi: (1) Perbaikan aspek lingkungan kerja fisik dan non-fisik seperti penerangan, temperatur, sirkulasi udara, kebisingan, dekorasi, tata letak, hubungan pengurus dan karyawan, serta keamanan; dan (2) Peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi kerapian seragam karyawan, kemampuan dalam melayani anggota, kenyamanan dalam memberikan pelayanan, respon dan kecepatan dalam melayani anggota, komunikasi, sopan santun, pengetahuan, perhatian, serta pemenuhan kebutuhan anggota. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu Koperasi Keluarga Besar Dispenda (KKBD) Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan anggota.

5.2 Saran-saran

A. Saran Teoritis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengadakan penelitian yang lebih mendalam terkait analisis lingkungan kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di koperasi. Dalam penelitian ini, penting untuk melihat bagaimana pengembangan lingkungan kerja karyawan telah memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan di koperasi. Penelitian ini dapat melibatkan analisis lebih rinci terhadap setiap aspek lingkungan kerja yang telah diperbaiki atau ditingkatkan, serta dampak konkretnya terhadap peningkatan pelayanan.

Selain itu, dalam penelitian yang lebih mendalam, diharapkan peneliti dapat melakukan wawancara dan deskripsi yang mendalam dengan menggunakan studi kepustakaan terbaru dan relevan. Hal ini akan membantu menggali pandangan dan pengalaman dari karyawan dan manajemen terkait perubahan lingkungan kerja serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, penelitian yang lebih komprehensif dan terperinci akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang hubungan antara lingkungan kerja dan kualitas pelayanan di koperasi. Hal ini juga dapat memberikan panduan yang lebih konkret bagi perbaikan dan pengembangan lingkungan kerja dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih baik di masa depan.

B. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan telah berkesimpulan. Peneliti berupaya memberikan saran yang bisa dipertimbangkan berhubungan dengan variabel yang

peneliti bahas bermaksud memberikan masukan praktis untuk koperasi keluarga besar dispenda (KKBD) provinsi jawa barat dalam proses keberlangsungan koperasi ke depannya.

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi lingkungan kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Koperasi Keluarga Besar Dispenda (KKBD) masih ada beberapa indikator yang mencapai kriteria cukup baik. Oleh karena itu, pihak koperasi dapat melakukan beberapa tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada karyawan, antara lain: penerangan/cahaya di tempat kerja, temperatur di tempat kerja, sirkulasi udara di tempat kerja, kebisingan di tempat kerja, dekorasi dan tata letak di tempat kerja, keamanan di tempat kerja, hubungan pengurus dengan karyawan, kerapihan seragam karyawan, kemampuan karyawan dalam melayani anggota, kenyamanan dalam memberikan pelayanan, respon dalam memberikan pelayanan, kecepatan karyawan dalam melayani anggota, komunikasi, sopan santun, pengetahuan, perhatian dan memenuhi kebutuhan anggota.
2. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan koperasi, disarankan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi kerapihan seragam karyawan, kemampuan dalam melayani anggota, kenyamanan dalam memberikan pelayanan, respon dan kecepatan dalam melayani anggota, komunikasi, sopan santun, pengetahuan, perhatian, serta pemenuhan kebutuhan anggota.
3. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui lingkungan kerja karyawan yaitu memberikan penerangan/cahaya yang cukup, menjaga

temperatur di lingkungan kerja agar nyaman, memastikan sirkulasi udara yang baik, menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari kebisingan, menyesuaikan tata warna, dekorasi, dan tata letak ruang yang sesuai, menyediakan rasa aman dan nyaman dalam lingkungan kerja serta memperbaiki hubungan pengurus dan karyawan koperasi KKBD.