

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota sebagai Pelanggan pada Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari USP, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pelaksanaan pelayanan Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari USP terhadap anggota, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara umum berjalan cukup baik. Hal ini dibuktikan oleh sebagian besar indikator yang memperoleh tingkat kesesuaian di atas 60%, menunjukkan bahwa pelayanan mendekati harapan anggota.
2. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator dengan tingkat kesesuaian yang rendah dan menjadi perhatian utama, yaitu: kesesuaian besaran pinjaman (58,1%), tingkat bunga (51,4%), dan perhatian terhadap kritik dan saran (52,7%). Hal ini menunjukkan bahwa pada ketiga aspek tersebut, pelayanan yang diberikan koperasi belum sesuai dengan harapan anggota, sehingga perlu dilakukan perbaikan.
3. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan anggota berada pada kategori “Puas”, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang memerlukan perbaikan.

Jika pelayanan pada aspek-aspek tersebut ditingkatkan, maka tingkat kepuasan anggota dapat lebih dimaksimalkan hingga kategori sangat puas

4. Berdasarkan hasil identifikasi masalah dan analisis data, upaya yang harus dilakukan oleh Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari USP untuk meningkatkan kepuasan anggota adalah dengan mengevaluasi kembali kebijakan terkait indikator-indikator yang paling lemah berdasarkan hasil penelitian.

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Saran Teoritis dan pengembangan ilmu:

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan awal dalam kajian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel penelitian, misalnya dengan menambahkan faktor loyalitas anggota atau kinerja keuangan koperasi, agar hasilnya lebih komprehensif. Selain itu, objek penelitian dapat diperluas ke koperasi lain dengan jenis usaha berbeda maupun wilayah berbeda, sehingga dapat memberikan gambaran perbandingan yang lebih luas. Metode analisis juga dapat dikembangkan dengan pendekatan kualitatif atau mixed methods agar mampu menggali temuan yang lebih mendalam.

2. Saran Praktis:

1. Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari USP perlu mengevaluasi sistem penyaluran pinjaman agar jumlah pinjaman yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan anggota. Ini dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem analisis kelayakan dan melakukan pendekatan personal dalam menentukan besaran pinjaman.
2. Koperasi disarankan untuk melakukan peninjauan ulang terhadap kebijakan tingkat bunga pinjaman. Berdasarkan hasil penelitian, anggota mengharapkan tingkat bunga sebesar 1% per bulan Plat. Oleh karena itu, penting untuk membahas hal ini dalam Rapat Anggota dan mencari solusi yang menguntungkan kedua belah pihak.
3. KSU Tandangsari USP juga perlu meningkatkan respon terhadap kritik dan saran anggota. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan kotak saran, forum diskusi rutin, atau sistem pengaduan yang ditindaklanjuti secara terbuka. Dengan begitu, anggota akan merasa lebih didengar dan puas terhadap pelayanan koperasi.
4. Perlu peningkatan pelatihan dan pembinaan rutin kepada karyawan terkait sikap pelayanan, komunikasi, dan empati terhadap anggota. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan dan anggota, serta memperkuat nilai profesionalisme, keramahan, dan kejujuran dalam pelayanan.