

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Komunikasi Kerja Pengurus dan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan yang telah dideskripsikan pada bab-bab sebelumnya, maka terdapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi kerja antara pengurus dan karyawan di koperasi KSU BudiDaya menunjukkan dinamika yang cukup positif, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Secara umum, proses komunikasi yang terjadi dalam koperasi ini ditandai dengan koordinasi yang efektif melalui rapat bulanan yang tidak hanya membahas laporan rutin, tetapi juga membahas berbagai isu penting lainnya. Dalam aspek dukungan dan kerja sama, baik pengurus maupun karyawan menunjukkan keterbukaan dan transparansi, seperti yang tercermin dari wawancara dengan beberapa karyawan dan pengurus. Mereka mengungkapkan bahwa setiap gagasan dan masukan yang masuk biasanya didiskusikan dan diambil keputusan bersama. Namun, dari perspektif anggota, ada beberapa kritik mengenai transparansi informasi, terutama dalam hal keuangan dan kebijakan lainnya. Meskipun koperasi dianggap cukup terbuka dalam menerima masukan, beberapa anggota merasa bahwa diskusi dan tindak lanjut dari masukan tersebut masih bisa lebih baik.

Dalam hal kepercayaan, baik pengurus maupun karyawan saling mempercayai satu sama lain, sebagaimana diungkapkan oleh beberapa karyawan dan anggota koperasi. Tingkat kepercayaan ini dilandasi oleh hubungan kerja yang telah terjalin lama dan pemahaman yang jelas mengenai tugas masing-masing dalam organisasi. Namun, dalam hal keterbukaan dan keterusterangan, meskipun informasi disampaikan dengan jelas dan terus terang dalam lingkup internal koperasi, beberapa anggota merasa bahwa penyampaian informasi kepada mereka masih bisa lebih disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh semua pihak.

Secara keseluruhan, komunikasi kerja di koperasi KSU BudiDaya berjalan dengan baik, dengan dukungan dan kerja sama yang kuat di antara pengurus dan karyawan. Namun, ada kebutuhan untuk meningkatkan transparansi dan keterlibatan anggota dalam berbagai aspek koperasi, serta penyampaian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami, terutama dalam hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan dan kondisi koperasi. Dengan melakukan perbaikan di area ini, koperasi KSU BudiDaya dapat mencapai lingkungan kerja yang lebih terbuka dan harmonis, yang pada akhirnya akan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif.

2. Kualitas pelayanan di koperasi KSU BudiDaya secara keseluruhan dinilai cukup baik oleh anggota dan karyawan, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Dalam hal reliabilitas, koperasi dinilai cukup cepat tanggap dalam merespons keluhan, tetapi implementasi dari saran anggota terkadang lambat. Daya tanggap koperasi masih perlu ditingkatkan,

terutama dalam hal ketersediaan barang dan kecepatan merespons permintaan anggota. Meskipun demikian, koperasi sangat terbuka terhadap masukan dari anggota. Jaminan pelayanan yang diberikan oleh karyawan dinilai baik, dengan pengetahuan yang memadai dan sikap yang sopan, sehingga anggota merasa percaya dan nyaman. Empati karyawan juga dinilai tinggi karena hubungan baik yang terjalin secara alami, mengingat banyak karyawan adalah warga sekitar yang mengenal anggota dengan baik. Namun, dari segi bukti fisik, kebersihan koperasi sudah baik, tetapi kerapian dan penampilan bangunan perlu diperbaiki agar lebih menarik dan sesuai dengan lingkungan modern di sekitarnya. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di koperasi KSU BudiDaya cukup memuaskan, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan anggotanya secara lebih optimal. Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa koperasi KSU BudiDaya harus melakukan berbagai macam inovasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, yang bersifat mencakup beberapa elemen, baik inovasi dalam komunikasi diantara pengurus dan karyawan dan juga pengurus dengan anggota dan juga inovasi-inovasi dalam memberikan layanan kepada anggota koperasi KSU BudiDaya.

3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Koperasi KSU BudiDaya perlu mengadopsi berbagai langkah manajerial secara menyeluruh. Ini termasuk peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan pengembangan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah komunikasi

dan menarik minat masyarakat. Peningkatan fasilitas yang nyaman dan penyelenggaraan survei kepuasan anggota secara rutin juga menjadi kunci untuk mengetahui area yang perlu diperbaiki. Selain itu, penting untuk menjaga komunikasi yang baik dan transparan dengan anggota, serta terus berinovasi dalam menyediakan produk dan layanan yang relevan dengan kebutuhan mereka. Terakhir, koperasi harus responsif terhadap keluhan anggota dengan menyediakan saluran komunikasi yang efektif. Dengan menjalankan semua langkah ini, Koperasi KSU BudiDaya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas anggotanya.

5.2. Saran

Didalam penelitian ini pastinya masih terdapat kekurangan, baik dalam penyajian data ataupun dalam penulisan skripsi,

1. Disarankan bagi peneliti lain untuk lebih dapat menggali lebih jauh tentang bagaimana keadaan pada koperasi KSU BudiDaya
2. Disarankan untuk peneliti selanjutnya yang memiliki variable yang sama untuk agar bisa mendapatkan informasi lebih jelas seadanya menurut pengurus agar bisa mendapatkan keterangan dari perspektif pengurus.
3. Disarankan KSU BudiDaya untuk membuat pola komunikasi yang lebih kondusif dan masif, agar setiap bentuk keluhan kritik ataupun saran dari anggota kepada koperasi dapat diidentifikasi dengan baik.
4. Disarankan untuk KSU BudiDaya agar lebih inovatif dalam memberikan pelayanan secara jasa ataupun pelayanan dari bentuk informasi, agar

mampu menggait anggota-anggota yang baru dengan usia lebih muda untuk keberlanjutan koprasinya kedepannya.



IKOPIN
University