

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis kinerja pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

Kinerja pelayanan karyawan Unit Usaha Pertokoan di Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati telah dilaksanakan dengan baik yang mencakup aspek keandalan, daya tanggap, keterjaminan, empati, dan bukti langsung. Dengan kata lain kinerja pelayanan karyawan dalam kriteria baik dan perlu ditingkatkan.

Ekspektasi anggota terhadap kinerja pelayanan karyawan sangat tinggi dibuktikan oleh skor ekspektasi yang masuk kategori sangat penting. Dengan kata lain ekspektasi anggota terhadap kinerja pelayanan karyawan sangat tinggi.

Partisipasi anggota sebagai pelanggan berada pada kriteria cukup baik. Hal itu dilihat dari frekuensi transaksi ke koperasi yang masuk ke kategori jarang dan nominal uang yang dibelanjakan termasuk kedalam kategori sedang. Dengan kata lain hal ini menunjukkan belum seluruh anggota secara aktif memanfaatkan Unit Usaha Pertokoan.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan koperasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan karyawan yaitu dengan menyelenggarakan menyusun standar operasional pelayanan. Perbaiki alur kerja dan penambahan jumlah karyawan agar

pelayanan lebih cepat dan sigap. Menjaga sikap jujur, transparan, dan professional untuk memperkuat kepercayaan anggota. Mendorong karyawan agar tetap ramah dan tenang dalam melayani anggota. Lalu meningkatkan penampilan karyawan melalui pengawasan dan penyediaan seragam yang layak. Peningkatan pelayanan ini diharapkan mampu menciptakan kepuasan anggota, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan partisipasi mereka dalam memanfaatkan layanan koperasi.

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja pelayanan karyawan, dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Saran-saran ini ditujukan untuk memberikan masukan yang membangun demi terciptanya pelayanan yang lebih optimal ke depannya, antara lain sebagai berikut:

Pada penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode penelitian lain, seperti studi korelasi, agar dapat mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja pelayanan karyawan terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan. Dengan pendekatan tersebut, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran hubungan yang lebih jelas dan terukur antara kedua variabel tersebut.

Untuk membangun kualitas pelayanan yang lebih profesional, koperasi dapat menyusun standar operasional pelayanan yang jelas agar setiap karyawan memiliki pedoman yang sama dalam melayani anggota.

Dibuat evaluasi berbasis lima dimensi kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Evaluasi dilakukan setiap bulan oleh manajer unit dan hasilnya digunakan sebagai dasar pemberian insentif atau peringatan.

Karyawan yang menunjukkan kinerja pelayanan baik dapat diberikan insentif langsung berupa bonus kecil, atau sertifikat penghargaan. Skema ini mendorong motivasi kerja dan semangat pelayanan.

Disediakan kotak saran atau survei elektronik sederhana seperti melalui WhatsApp atau GoogleForm yang memungkinkan anggota memberikan penilaian dan saran terhadap pelayanan karyawan secara langsung. Hasil evaluasi dari anggota dapat menjadi dasar perbaikan pelayanan secara cepat.