

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan permasalahan-permasalahan pada identifikasi masalah, maka dapat disimpulkan serta saran dari hasil penelitian mengenai kinerja pengurus dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada unit simpan pinjam sebagai berikut :

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan secara deskriptif mengenai kinerja pengurus dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada unit simpan pinjam , disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja pengurus koperasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pada unit simpan pinjam sudah masuk dalam kategori baik. Namun, kinerja pengurus masih perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai optimalisasi pelayanan sesuai dengan ekspektasi anggota koperasi.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Simpan Pinjam Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dinilai sangat baik, namun terdapat beberapa masalah terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan, terutama dalam hal proses pengajuan dan pencairan pinjaman.
3. Upaya dalam meningkatkan pelayanan, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengurus perlu melakukan langkah-langkah perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan efisien dan efektivitas layanan simpan pinjam. Salah satu kendalanya adalah minimnya sumber daya manusia dan adanya rangkap tugas di antara karyawan pada unit simpan pinjam.

## 5.2 Saran-Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka penulis memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

### a. Saran Teoritis

Kepada peneliti berikutnya bisa menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi dan mengembangkan atau melaksanakan penelitian lebih mendalam, yang memiliki perbedaan dengan penelitian ini seperti melakukan kajian lebih mendalam tentang kinerja pengurus terhadap kualitas pelayanan.

### b. Saran Praktis

Berikut adalah saran dan masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan mengenai kinerja pengurus dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada unit simpan pinjam di Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat

1. Pengurus melakukan analisis beban kerja karyawan
2. Melakukan rekrutmen karyawan koperasi atau magang
3. Pengurus melakukan percepatan pembuatan aplikasi digital “Smart corp” agar dapat segera direalisasikan
4. Melakukan pelatihan penggunaan aplikasi digital “Smart Corp”
5. Pengurus melakukan kerja sama dengan berbagai pihak koperasi seperti: Balai pelatihan koperasi maupun pihak swasta yang membidangi pelatihan yang diikuti karyawan koperasi .
6. Membuat Standar Operasional Prosedur Unit Simpan Pinjam
7. Menyediakan kotak saran di koperasi dan area kantor perhutani
8. Menyediakan no WhatsApp khusus untuk pengaduan