

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi yang dilakukan di Koperasi Produsen KSU Tandangsari dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Koperasi Produsen KSU Tandangsari melaksanakan kualitasnya dengan sangat baik yaitu dalam hal Pertama adalah kehandalan atau *reliability*, kedua adalah cepat tanggap atau *responsiveness*, ketiga adalah jaminan atau *assurance*, keempat adalah empati atau *empathy*, dan yang kelima adalah *Tangibles* atau fasilitas fisik. Pelayanan terus mempertahankan kualitasnya dengan baik bahkan kedepannya berharap untuk dapat meningkatkan lagi kemajuan usaha koperasi dan meningkatkan kesejahteraan anggota.
2. Perkembangan Sisa Hasil Usaha Koperasi Produsen KSU Tandangsari dalam kurun waktu lima tahun terakhir mengalami peningkatan dan penurunan dari tahun ke tahun walaupun tidak signifikan. Walaupun perolehan pendapatan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2024 mengalami peningkatan dan penurunan tetapi karena biaya yang dikeluarkan koperasi jumlahnya lebih seimbang dengan jumlah pendapatan maka Sisa Hasil Usaha koperasi tetap stabil.
3. Untuk meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi Produsen KSU Tandangsari kualitas pelayanan melakukan berbagai upaya yaitu dengan handal

dan memuaskan, peningkatan pendapatan, partisipasi yang meningkat, dan pelayanan yang baik

1.2 Saran-saran

Berdasarkan hasil jawaban responden dan hasil pembahasan pada Bab IV, maka penulis menyampaikan saran-saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan sisa hasil usaha. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut :

1. Alangkah baiknya jika koperasi untuk ke depannya bisa lebih meningkatkan kualitas dalam pelayanan, sehingga pendapatan yang dihasilkan kedepannya akan melewati target anggaran pendapatan. Unit susu segar, sebaiknya koperasi lebih kooperatif dalam memberikan pelayanan terhadap para anggota koperasi, sehingga anggota juga bisa lebih aman dan nyaman. Apabila melihat rasio efisiensi pembiayaan koperasi, hendaknya koperasi mampu mempertahankan atau bahkan lebih menekan lagi pembiayaan koperasi agar diharapkan apabila pendapatan besar dan pembiayaan diperkecil, maka bisa dipastikan SHU yang akan diperoleh koperasi akan besar pula. Faktor kemampuan karyawan sudah cukup baik namun perlu adanya peningkatan yang signifikan dan pemberian motivasi yang lebih agar kualitas pelayanan semakin baik terutama dalam pemenuhan kebutuhan seperti dalam pemberian gaji yang adil dan layak dan pengakuan akan hasil pekerjaan seperti pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Untuk itu peran aktif pengurus untuk terjun langsung mengatasi problematika yang dialami karyawan dirasa sangat perlu. Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana

fasilitas/peralatan kantor agar kinerja pelayanan karyawan semakin baik dengan menyisihkan anggaran lebih dari yang biasanya. Karena sarana dan prasarana sangat berpengaruh untuk mempermudah kinerja karyawan koperasi. Dan Koperasi harus bisa meningkatkan respon karyawan seperti lebih tanggap dan selalu memperhatikan kecepatan dalam proses pelayanan agar menjadi baik sehingga anggota bisa terpuaskan dari segi layanan yang diberikan koperasi sehingga partisipasinya meningkat seperti perhatian lebih dari pengurus.

1. Perlu bagi koperasi untuk terus meningkatkan pelayanan dari segi memahami keinginan dan memenuhi kebutuhan anggota, koperasi harus melakukan terobosan yang sifatnya mempermudah anggota untuk seperti menurunkan bunga pinjaman dan juga meningkatkan jasa dari anggota yang meminjam pada pembagian SHU. Untuk pengetahuan dan kesadaran anggota agar lebih meningkat serta menyadari peranan anggota baik sebagai pemilik maupun pelanggan sebaiknya pihak koperasi memberikan pembinaan yang lebih sering kepada anggota dan memberikan kesempatan yang luas kepada anggota dalam pemberian saran dan idenya dalam rangka memajukan koperasi terutama dalam keterlibatan anggota dalam pengambilan keputusan seperti keterlibatan dalam RAPBK dan pengawasan dalam kegiatan usaha seperti pengawasan terhadap simpanan anggota. Adapun dalam menangani kredit yang macet atau dalam ketepatan waktu pengembalian pinjaman pengurus dan karyawan hendaklah memberi pengertian untuk membayar dengan melakukan pendekatan kekeluargaan terhadap anggota yang bersangkutan dengan cara

door to door hal ini diharapkan dapat lebih efektif dan menekan nilai kredit macet.

2. Koperasi hendaknya mengadakan menabung yang baru di koperasi atau mengembangkan program yang sudah ada terhadap anggota yang dianggap menarik dan mempunyai keuntungan lebih serta manfaat-manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh anggota, agar permodalan koperasi lebih meningkat lagi dan anggota dapat terpenuhi kebutuhannya apabila sewaktu-waktu ada keperluan yang sangat mendadak dan juga perhatian ekstra dari pengurus untuk mengadakan perbaikan pada proses pelayanannya dengan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan karyawan sehingga anggota merasa puas dengan kualitas pelayanan koperasi.
3. Upaya peningkatan kinerja dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan agar kemampuan serta profesionalitas mereka semakin meningkat. Selain itu, koperasi perlu membangun budaya kerja yang positif dengan menumbuhkan rasa saling menghargai dan semangat melayani anggota. Evaluasi kinerja secara rutin juga perlu dilakukan untuk menilai kelebihan dan kekurangan karyawan, disertai dengan pemberian umpan balik serta penghargaan kepada mereka yang berprestasi. Komunikasi internal antar karyawan dan pengurus perlu ditingkatkan agar koordinasi kerja lebih baik. Yang terpenting, koperasi harus selalu mendengarkan masukan dari anggota, karena anggota adalah pihak utama yang harus dilayani dan

kepuasannya menjadi tujuan utama koperasi.