

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Pelayanan yang diberikan oleh KUD Sawargi secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik. Namun, pada beberapa indikator seperti kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyampaian jasa yang dinilai oleh anggota masih kurang, karena dalam indikator kecepatan pelayanan karyawan terlalu lama dalam melayani transaksi anggota dan ketepatan waktu penyampaian jasa juga tidak diberikan keputusan kapan anggota akan menerima pencairan pinjaman.
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan khususnya dalam memanfaatkan produk yang ditawarkan oleh koperasi dalam menyimpan masih kurang apabila dibandingkan dengan jumlah keseluruhan anggota yang ada. Begitu juga dengan partisipasi anggota selaku peminjam. Namun dalam produk pinjaman koperasi juga telah memberikan berbagai macam produk pinjaman yang sebenarnya bermanfaat bagi anggota seperti pinjaman usaha, pinjaman renovasi rumah, pinjaman pendidikan dan produk pinjaman lain tanpa adanya jaminan seperti sertifikat rumah ataupun kendaraan sehingga ini menjadi nilai lebih bagi KUD Sawargi.
3. Ada tiga upaya yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh koperasi yaitu memberi kepastian waktu, mempercepat pelayanan dan mengoptimalkan proses *assessment* untuk pencairan pinjaman.

5.2 Saran

1. Memperhatikan lagi indikator kecepatan pelayanan serta ketepatan waktu karena dengan meningkatkan pelayanan, dapat meningkatkan partisipasi anggota. Agar dapat mengatasi permasalahan tersebut, sebaiknya SOP (Standar Operasional Prosedur) diperbaharui lagi sesuai dengan keadaan yang terjadi saat ini sehingga ada ukuran kecepatan pelayanan yang diberikan pada anggota, misal anggota dilayani tidak lebih dari 3 menit untuk transaksi simpanan dan juga ketepatan waktu pelayanan dapat terlaksana dengan baik.
2. Perlu adanya kegiatan sosialisasi yang lebih efektif kepada anggota agar partisipasinya meningkat. Dengan demikian, anggota dapat terdorong untuk berpartisipasi. Koperasi pun dapat memberikan semacam hadiah bagi anggota sebagai stimulan agar tetap bertransaksi di Koperasi.
3. Melakukan upaya pembenahan pada indikator yang tingkat kesenjangannya masih tinggi seperti halnya kesesuaian pelayanan dengan yang dijanjikan, di mana dalam hal ini yaitu ketika jam operasional dimulai pukul 08.00 namun pada kenyataannya terkadang lebih dari jam tersebut, maka perlu adanya pengawasan intens dari manajer pada karyawan guna memastikan bahwa pelayanan berjalan dengan baik. Indikator selanjutnya yaitu ketepatan waktu dalam hal pencairan pinjaman, diperlukan kepastian waktu yang diberikan pada anggota.