

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan partisipasi anggota pada KUD Sarwa Mukti, maka telah dibagikan kuesioener kepada 79 orang responden. Identitas responden terdiri dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang terdiri dari responden laki-laki yang mendominasi yaitu sebanyak 66 orang atau sebesar 83% dan responden perempuan sebanyak 13 orang atau sebesar 17%. Identitas responden dilihat dari karakteristik responden berdasarkan usia terdiri dari responden yang berusia 30-39 tahun yaitu sebanyak 26 orang atau sebesar 33% dan responden berusia > 40 tahun yaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 67%.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh Unit Waserda KUD Sarwa Mukti, penulis sudah mewawancarai karyawan dan kepala Unit Waserda KUD Sarwa Mukti dengan menggunakan teori Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2002:70) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi pokok dalam menganalisis atau mengukur kualitas jasa, yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan

(*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangible*).

3. Untuk penilaian tanggapan anggota terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Waserda KUD Sarwa Mukti, berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa dimensi yang memiliki skor yang paling tinggi yaitu berada pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) pada fasilitas parkir yang disediakan Unit Waserda dan yang paling rendah berada pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) pada indikator sistem pembayaran yang berbeda. Sedangkan untuk penilaian tanggapan anggota terhadap harapan pelaksanaan kualitas pelayanan yang paling tinggi atau yang paling penting berada di indikator Keandalan (*Reliability*) yaitu sistem pembayaran yang berbeda dengan skor 345, skor terendah atau yang dianggap kurang penting berada di indikator Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu sarana parkir dengan skor sebesar 176.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota pada Unit Waserda KUD Sarwa Mukti terdiri dari Faktor Internal dan Faktor Eksternal. Faktor Internal merupakan faktor yang ada di dalam lingkungan koperasi sendiri diantaranya adalah produk, harga, tempat/lokasi, promosi, suasana toko dan SDM atau karyawan toko. Adapun Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi kemampuan Unit Waserda adalah faktor pemasok, pasar dan pesaing.

5. Upaya yang harus dilakukan oleh Unit Waserda KUD Sarwa Mukti untuk meningkatkan partisipasi anggota yaitu dapat dilihat dari gambar diagram *Cartesius* (Gambar 4.2) dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Waserda KUD Sarwa Mukti dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota dapat dilihat pada Kuadran A yaitu indikator-indikator kualitas pelayanan sangat penting bagi anggota, akan tetapi pelaksanaannya oleh Unit Waserda KUD Sarwa Mukti kurang baik yang terdiri dari indikator-indikator Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, Penerapan sistem pembayaran tidak tunai (Kredit), Kenyamanan gedung dan ruang transaksi, Kelengkapan produk yang dijual dan Keindahan interior dan eksterior. Juga dapat mempertimbangkan hasil pada Kuadran D yaitu indikator-indikator kualitas pelayanan tidak begitu penting bagi anggota tetapi pelaksanaannya oleh Unit Waserda KUD Sarwa Mukti sudah baik yaitu pada indikator Ketepatan jam operasional toko.

5.2. Saran – saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada Unit Waserda KUD Sarwa Mukti adalah sebagai berikut :

1. Pengurus dapat melakukan evaluasi dengan karyawan dan memberikan arahan agar karyawan lebih cepat pada saat memberikan pelayanan, khususnya pada saat pembayaran. Selain itu pengurus dapat

menyediakan sarana penunjang seperti komputer yang memudahkan karyawan pada saat melakukan perhitungan.

2. Unit Waserda dapat menerapkan sistem pembayaran kredit di mana pembayarannya oleh anggota dapat berbentuk setoran susu perah kepada Unit Produksi Susu. Dengan kata lain, setiap anggota menyetorkan susu pada Unit Produksi Susu anggota tidak mendapatkan uang tunai melainkan digunakan sebagai pembayaran kredit pada Unit Waserda
3. Pengelola Unit Waserda disarankan untuk melakukan perubahan *layout* pada Unit Waserda dan melakukan pengecatan ulang agar terlihat lebih bagus. Selain itu Unit Waserda diharapkan melakukan pembenahan terutama di bangunan koperasi agar terlihat lebih nyaman.
4. Unit Waserda diharapkan mampu menyediakan barang dagang dengan memperhatikan jenis, jumlah dan juga variasi produk.
5. Unit Waserda disarankan untuk mempertimbangkan jam operasional toko agar tidak terlalu lenggang, hal tersebut juga dapat mengurangi biaya operasional yaitu biaya tenaga kerja.
6. Selain tanggapan dan harapan terhadap pelaksanaan pelayanan, dalam penelitian ini dilakukan wawancara kepada anggota yang sudah tidak berpartisipasi dan berkata bahwa faktor jarak, tidak lengkapnya barang dagang dan tidak adanya perbedaan harga antara koperasi dan non koperasi. Maka dari itu pengelola koperasi disarankan untuk melakukan sistem *delivery* atau sistem jemput bola dengan mempertimbangkan jarak

antara satu lokasi dengan lokasi yang lainnya dengan melakukan pengamatan infrastuktur, mempertimbangkan biaya operasional.

7. Menyediakan kotak kritik dan saran.



IKOPIN