

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan KSPPS BMT Mardlotillah, dapat disimpulkan secara keseluruhan pelaksanaan dan cukup baik, melihat indikator-indikator unsur pelayanan yang berjumlah 10 indikator yang perlu ditingkatkan karena belum sesuai dengan harapan anggota berjumlah 2 indikator yaitu kemampuan karyawan dalam menangani keluhan anggota, diketahui bahwa karyawan kurang bersedia menanggapi segala keluhan yang dirasakan oleh anggota secara langsung saran dan kritik anggota hanya disampaikan pada saat RAT. Yang kedua adalah kecepatan dalam melayani anggota yang melakukan transaksi, diketahui bahwa kecepatan karyawan dalam melayani anggota yang melakukan transaksi kurang baik karena masih ada kendala yaitu pekerjaan masih ada yang dilakukan secara manual, sehingga besar kemungkinan adanya kekeliruan dalam penghitungan dan pekerjaannya dilakukan cukup lama.
2. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai upaya-upaya yang harus dilakukan oleh, KSPPS BMT Mardlotillah untuk meningkatkan

partisipasi anggota sebagai pelanggan dapat diketahui ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh KSPPS BMT Mardlotillah yang menjadi prioritas utama seperti, keramahan karyawan dalam melayani anggota, dapat diketahui bahwa karyawan KSPPS BMT Mardlotillah kurang ramah dalam melayani anggota sehingga anggota menjadi enggan untuk melakukan transaksi, kemudian kecepatan dalam kegiatan transaksi, kecepatan yang dimaksudkan di sini ialah kemampuan karyawan untuk melakukan kegiatan transaksi namun petugas pelayanan yang bertugas tidak ada di tempat maka dari itu hal tersebut perlu menjadi perhatian. Perlu adanya pembinaan terhadap karyawan guna menertibkan petugas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut diatas, maka untuk meningkatkan partisipasi anggota, perlu dilakukan saran-saran yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi koperasi. Adapun saran-saran yang perlu peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

1. KSPPS BMT Mardlotillah perlu untuk melakukan perbaikan-perbaikan besar-besaran dalam pelayanannya seperti pada kecepatan dalam kegiatan transaksi yang mana kecepatan ini mencakup dalam cepat respon ketika ada pelanggan atau anggota yang datang ke koperasi, dan cepat dalam memberikan pelayanan akan kebutuhan dari anggota tersebut. Perlu dilakukan pembinaan karyawan secara rutin guna meningkatkan kualitas pelayanan karyawan koperasi terhadap anggota sebagai pelanggan.

2. KSPPS BMT Mardlotillah perlu menerapkan 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun dalam setiap pelayanannya. Dalam melakukan kegiatan layanan KSPPS BMT Mardlotillah harus senantiasa memperhatikan dan mencemati keinginan anggotanya, segera layani dan tawarkan bantuan sehingga anggota atau pelanggan dapat terpenuhi keinginannya. Hal-hal yang harus diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan adalah seperti memahami dan mendengarkan keinginan anggota, melayani anggota dengan cepat, menempatkan kepentingan anggota pada nomor 1
3. Untuk KSPPS BMT Mardlotilah, agar bisa memberikan pelatihan perkoperasian pada karyawan karena unsur pengetahuan karyawan terkait produk simpan pinjam, juga menurut tanggapan anggota kemampuan karyawan menjawab setiap pertanyaan masih belum terlaksanan dengan baik, dan pada KSPPS BMT belum ada pelatihan khusus untuk karyawan, sehingga diharapkan bisa terealisasi agar menunjang pengetahuan karyawan dan agar karyawan bisa lebih maksimal lagi dalam melayani anggota.

IKOPIN