

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan penelitian mengenai analisis penentuan beban kerja dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota sebagai berikut :

1. Tingkat pelayanan pengurus dan karyawan kepada anggota, dari hasil penelitian didapat bahwa pelayanan yang ditawarkan oleh KSP Sumber Bahagia terbagi dalam empat kategori yaitu :
  - 1) Pelayanan yang sangat penting bagi anggota tetapi pada pelaksanaannya kurang maksimal. Termasuk dalam kategori ini adalah kesediaan menangani keluhan yang dirasakan, kesediaan dan ketanggapan, kecepatan pelayanan dalam kegiatan transaksi, ketepatan pelayanan, perhatian terhadap kritik dan saran, keamanan dalam transaksi, serta peralatan dan teknologi yang digunakan.
  - 2) Pelayanan yang penting bagi anggota dan pelaksanaannya sudah baik. Termasuk dalam kategori ini adalah kemampuan mengerjakan tugas dengan baik, dapat dipercaya menjamin uang anggota, kebersihan dan kenyamanan fasilitas penunjang, serta penataan desain interior dan eksterior.
  - 3) Pelayanan yang biasa-biasa saja pelaksanaannya dan kurang penting bagi anggota. Termasuk dalam kategori ini adalah layanan cepat dan tepat, kepehaman akan kebutuhan anggota, kemampuan memberikan perhatian, dan kemampuan hubungan interaktif dengan anggota.
  - 4) Pelayanan tersebut sebenarnya tidak penting bagi anggota tetapi pelaksanaannya baik. Termasuk dalam kategori ini adalah kesediaan memberikan informasi, ketepatan janji, pengetahuan mengenai sistem koperasi, serta penampilan dan kerapihan

2. Beban kerja pada pada pengurus dan karyawan yang ditanggung adalah sebagai berikut :

1) Beban kerja mental sebagai perbedaan tuntutan kerja mental dengan kemampuan mental yang dimiliki oleh pekerja demi. Pada pengurus dan karyawan rata-rata rekapitulasi *Weighted Workload* (WWL) sebesar 64 terletak pada nilai 50-79 termasuk dalam kategori beban kerja mental Tinggi, dimana dengan indikator dominan yang paling dirasakan adalah usaha sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mencapai maksud dan tujuan usaha pada KSP Sumber Bahagia.

2) Beban kerja fisik pada pengurus, pengurus tidak memerlukan penambahan jumlah SDM, pengurus masih mampu menjalankan tanggungjawabnya secara baik.

Beban kerja fisik pada karyawan dalam pelayanan kepada anggota dengan rata-rata anggota yang melakukan transaksi melebihi standar. Jumlah karyawan yang dibutuhkan adalah 2 orang akan betul-betul efektif bekerja dan pekerjaan akan selesai tepat pada waktunya.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja, terdapat 2 faktor yang mempengaruhi beban kerja pengurus dan karyawan yaitu faktor eksternal sebanyak 7 indikator dan faktor internal sebanyak 2 indikator. Kesembilan faktor tersebut Hasilnya terdiri dari 4 (empat) faktor dengan kriteria Baik antara lain faktor tata ruang, kondisi kerja, sistem kerja dan faktor somatis. Sebanyak 5 (lima) faktor dengan kriteria Cukup Baik antara lain faktor beban tugas, waktu kerja, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja psikologis dan faktor psikis. Maka dapat disimpulkan hasil mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja pengurus dan karyawan KSP Sumber Bahagia termasuk dalam kriteria Cukup Baik.

4. Beban Kerja Yang Seharusnya Ditanggung Oleh Pengurus dan Karyawan, adalah sebagai berikut :

- 1) Uraian Tugas Jabatan yaitu : Posisi jabatan pada KSP Sumber Bahagia semua posisi telah diduduki sesuai dengan kemampuan masing-masing pengurus dan karyawan, Kondisi kerja saat ini memberikan rasa nyaman dan dapat mendukung dalam bekerja. Sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para pekerja sebagai pelaksana, tugas yang harus dilakukan uraiannya telah tersusun dan memiliki tugasnya masing-masing.
- 2) Norma Waktu, pada jam kerja dan waktu pelayanan apabila mengikuti peraturan perundang-undangan maka jam kerja yang baik adalah 7 jam kerja dalam 1 hari atau 40 jam kerja dalam 1 minggu untuk 6 hari kerja dalam 1 minggu. Dimulai pada pukul 09.00-16.00 selama 6 hari. Maka waktu pelayanan berubah sesuai dengan jam kerja yang telah disesuaikan.
- 3) Target Beban Kerja, pada pengukuran beban kerja mental diperoleh beban kerja dengan kategori tinggi sehingga beban kerja yang diterima termasuk dalam kategori *overload*.

5. Upaya untuk mengimplementasikan hasil dari penelitian beban kerja dalam meningkatkan pelayanan anggota dibagi dalam empat kategori, yaitu :

- 1) Upaya yang perlu ditingkatkan antara lain adalah kesediaan menangani keluhan yang dirasakan, kesediaan dan ketanggapan, kecepatan pelayanan dalam kegiatan transaksi, ketepatan pelayanan, perhatian terhadap kritik dan saran, keamanan dalam transaksi, serta peralatan dan teknologi yang digunakan.
- 2) Upaya yang perlu dipertahankan antara lain adalah kemampuan mengerjakan tugas dengan baik, dapat dipercaya menjamin uang anggota, kebersihan dan kenyamanan fasilitas penunjang, serta penataan desain interior dan eksterior.

- 3) Upaya yang tidak perlu dikurangi antara lain adalah layanan cepat dan tepat, kepehaman akan kebutuhan anggota, kemampuan memberikan perhatian, dan kemampuan hubungan interaktif dengan anggota.
- 4) Upaya yang pelayanannya tidak penting bagi anggota, tetapi pelaksanaannya sudah baik adalah kesediaan memberikan informasi, ketepatan janji, pengetahuan mengenai sistem koperasi, serta penampilan dan kerapihan. Dari hasil penelitian KSP Sumber Bahagia tidak perlu mengurangi pelayanan tersebut, karena pada pelaksanaannya sudah baik.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut penulis menyampaikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan masukan yang berarti bagi KSP Sumber Bahagia, yaitu sebagai berikut :

1. Pengurus dan karyawan hendaknya lebih meningkatkan pelayanan mengenai keluhan, kesediaan dan ketanggapan, kecepatan pelayanan dalam kegiatan transaksi, ketepatan pelayanan, perhatian terhadap kritik dan saran, keamanan dalam transaksi, serta peralatan dan teknologi yang digunakan.
2. Beban kerja yang diterima akan lebih baik sesuai dengan standar, KSP dapat menambah SDM pada bagian juru buku dan administrasi sebanyak 2 orang. Koperasi juga dapat memberlakukan sistem lembur dimana (1 orang karyawan + Lembur) apabila tidak ingin menambah karyawan. Serta dapat memanfaatkan karyawan bagian *account officer* untuk membantu di bagian administrasi/juru buku.
3. KSP Sumber Bahagia dapat meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja mengenai beban tugas yang diberikan dapat dikurangi sesuai dengan kemampuan. Lingkungan kerja fisik seperti penerangan, suhu udara, suara bising, kebersihan, ruang gerak, keamanan dan kepuasan kerja lebih ditingkatkan. Faktor psikis seperti keinginan, persepsi, kepuasan dan motivasi

perlu di tingkatkan karena sebagai faktor pendukung dalam bekerja giat dan antusias dalam mencapai hasil yang optimal. Maka kerjasama antara pengurus, pengawas, karyawan dan anggota sangat diperlukan sebagai hal yang paling utama sebagai tolok ukur pencapaian.

4. Untuk waktu pelayanan KSP Sumber Bahagia dapat dimulai pada pukul 09.00-16.00 selama 6 hari perminggu atau pada pukul 08.00-16.00 selama 5 hari perminggu.
5. Kinerja KSP Sumber Bahagia berdasarkan daya saing mengenai kualitas dan jumlah produk simpan/pinjam dibandingkan pesaing. KSP Sumber Bahagia dapat menambah jenis-jenis simpanan seperti : Simpanan Masa Depan yang disetor setiap bulan dengan jangka waktu 5-10 tahun, Tabungan Berjangka dengan jangka waktu 6-36 bulan, Pinjaman Kesehatan maksimal nominal sebesar Rp. 3,5 Juta dan Pinjaman Kredit Kepemilikan Rumah.



IKOPIN