

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Waserda belum terlaksana sebagaimana mestinya, di mana seharusnya seluruh anggota Koperasi berkontribusi dalam hal pembelian dan pemanfaatan pelayanan yang telah diberikan oleh KSU Cilengkrang. Sedangkan pada Unit Simpan Pinjam, partisipasi simpanan anggota dinilai baik jika dilihat dari tingkat partisipasinya, sedangkan sebagai peminjam, tidak sampai setengah dari jumlah anggota seluruhnya sehingga perlu adanya upaya agar dapat mendorong anggota untuk memilih meminjam di Koperasi.
2. Pelayanan pada unit Waserda dari segi produk kurang banyak pilihan, misal dari produk sabun cuci piring, hanya ada satu merk dagang yang dijual, begitu pun juga dengan produk gula dan minyak goreng. Namun dari segi harga, sudah bisa bersaing dengan kompetitor karena relatif sama. Untuk promosi, Unit Waserda KSU Cilengkrang belum melakukan promosi seperti yang biasa dilakukan peritel modern misal penggunaan brosur untuk penyampaian informasi berkaitan dengan produk yang dijual beserta harganya. Dari segi pelayanan, untuk tata letak produk masih perlu ditingkatkan lagi, di mana produk yang ditata harus dikelompokkan sesuai jenisnya. Begitu juga dengan etalase Waserda yang masih terlihat berdebu.

Lokasi Waserda ini terbilang strategis karena berada di area tengah kelurahan Cisarupan. Untuk pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan di Unit Waserda sudah dinilai baik.

Pelayanan di Unit Simpan Pinjam dari segi tempat terbilang cukup bersih dan nyaman dengan dua kursi untuk anggota yang menunggu, namun ketika kondisi Koperasi sedang ramai, dua kursi saja dinilai kurang. Fasilitas parkir pun perlu diperhatikan kembali. Karyawan Unit Simpan Pinjam pun selalu berpakaian rapih. Dari segi pelayanan proses simpanan maupun pinjaman, karyawan melayani anggota dengan cepat dan tanggap, namun untuk pencatatan masih belum terkomputerisasi secara langsung. Pengetahuan karyawan mengenai mekanisme penyampaian hal berkaitan dengan simpan pinjam pun dinilai sudah baik dan penyampaiannya jelas. Karyawan pun bersikap ramah pada anggota. Persyaratan pinjaman yang berlaku tidak memberatkan anggota selaku nasabah. Berdasarkan hal-hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Unit Simpan Pinjam sudah baik.

3. Berdasarkan analisis diagram kartesius yang dilakukan, pada Unit Waserda pelaksanaan pelayanan baik dan anggota menilai bahwa variabel kualitas pelayanan penting. Anggota menganggap bahwa fasilitas parkir merupakan indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk indikator variasi produk, harga produk, penanganan keluhan, lokasi toko dan tata letak toko dianggap pelaksanaannya telah baik dan patut untuk dipertahankan. Indikator kelengkapan produk, produk pelengkap, promosi, jam operasional serta desain toko merupakan indikator yang dapat dibenahi

namun bukanlah prioritas utama. Sedangkan indikator yang pelaksanaannya berlebihan karena dianggap tidak terlalu penting adalah indikator kualitas produk serta penerimaan pesanan melalui telepon.

Untuk Unit Simpan Pinjam, anggota menilai pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah baik dan anggota pun menganggap bahwa variabel kualitas pelayanan sangat penting. Indikator yang dianggap menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan lagi adalah ketepatan dalam pencatatan, dan untuk indikator yang perlu dipertahankan yaitu kerapihan karyawan dalam berpakaian, kecepatan pelayanan, pengetahuan karyawan, sikap adil, kejujuran, persyaratan meminjam serta sikap memahami anggota. Anggota menganggap indikator ketersediaan lahan parkir, jam operasional, keramahan karyawan, bunga simpanan dan bunga pinjaman sebagai indikator yang bisa dibenahi lagi namun bukan menjadi prioritas utama. Sedangkan indikator kebersihan serta kenyamanan dan indikator kejelasan penyampaian hal berkaitan simpan pinjam merupakan yang dianggap tidak terlalu penting namun pelaksanaannya berlebihan.

4. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan yaitu dengan memperbaiki kembali pelayanan yang dinilai kurang seperti halnya jam operasional serta fasilitas parkir. Khusus untuk Unit Waserda, perlu adanya jadwal rutin untuk membersihkan serta merapihkan etalase. Sedangkan pada Unit Simpan Pinjam, kesalahan dalam pencatatan dapat diminimalisir dengan penggunaan sistem komputerisasi terpadu.

5.2 Saran

1. Guna meningkatkan kesadaran anggota untuk berpartisipasi aktif di Koperasi, khususnya partisipasi pembelian di Unit Waserda dan partisipasi pinjaman di Unit Simpan Pinjam, bisa melalui pendidikan perkoperasian yang diselenggarakan oleh Pengurus Koperasi. Program tersebut tentunya harus dilaksanakan secara rutin agar wawasan perkoperasian anggota bertambah khususnya dalam hal partisipasi anggota pada Koperasi.
2. Untuk Unit Waserda, disarankan melakukan promosi baik dalam bentuk iklan maupun promosi penjualan agar informasi berkaitan dengan produk yang dijual beserta harganya dapat sampai ke anggota selaku pelanggan. Coba pertimbangkan mengenai sistem penjualan swalayan layaknya *minimarket* yang modern. Hal ini perlu untuk merubah citra Waserda agar terkesan mengikuti perkembangan zaman. Sedangkan untuk Unit Simpan Pinjam, disarankan untuk menambah kursi tunggu bagi anggota, menggunakan perangkat komputer untuk penginputan catatan transaksi yang sudah ada aplikasi terpadu khusus untuk transaksi di Unit Simpan Pinjam.
3. KSU Cilengkrang harus memprioritaskan untuk membenahi indikator yang termasuk ke dalam kuadran I pada hasil analisis diagram kartesius, di mana pada Unit Waserda, indikator pada kuadran I adalah fasilitas parkir dan di Unit Simpan Pinjam yaitu ketepatan dalam pencatatan. Di samping itu, selagi Koperasi membenahi apa yang kurang, Koperasi pun harus bisa

mempertahankan apa yang telah dianggap baik pelaksanaannya oleh anggota.

4. Pengurus KSU Cilengkrang sebaiknya melaksanakan upaya-upaya yang telah tercantum di atas berkaitan dengan hasil analisis ini karena dengan demikian, diharapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KSU Cilengkrang, baik Unit Waserda maupun Unit Simpan Pinjam dapat lebih baik lagi dan dapat mendorong anggota untuk berpartisipasi aktif terutama sebagai pembeli serta peminjam.



IKOPIN