

BAB V

SIMPULAN & SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang model komunikasi pelayanan dalam upaya meningkatkan reputasi Koperasi yang telah dilakukan di Unit Simpan Pinjam Koperasi Pariwisata Catra Gemilang yaitu dengan observasi dan wawancara yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan Unit Simpan Pinjam terdiri atas layanan simpan dan pinjam. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti memberikan sebutan untuk model komunikasi pelayanan USP Kopari yaitu Model Komunikasi “*Loop Circle*”. Model komunikasi tersebut terdiri dari kumpulan garis lengkung yang menghubungkan antara *Source* dan *Receiver* selama terjadi proses komunikasi. Konsep “*Loop Circle*” tersebut menggunakan konsep model komunikasi secara interaksional yaitu komunikasi dua arah (*two way communication*) dimana partisipan selama proses komunikasi saling bertukar posisi sebagai pengirim dan penerima dan model Komunikasi Lasswell.
2. Tanggapan anggota yang memanfaatkan USP Kopari Catra Gemilang dapat disimpulkan bahwa pelayanan USP Kopari Catra Gemilang baik, karena USP Kopari menerapkan beberapa indikator dari dimensi-dimensi

dalam kualitas pelayanan seperti *tangible* (berwujud) *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (empati).

3. Reputasi Unit Simpan Pinjam dapat disimpulkan memiliki reputasi yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh USP Kopari Catra Gemilang kepada anggota dilakukan dengan cepat serta mudah. Meskipun ada beberapa anggota yang memiliki rekening di lembaga keuangan non Koperasi seperti di Bank, mereka tetap memilih melakukan transaksi simpan maupun pinjam di Kopari Catra Gemilang. Hal tersebut sesuai dengan teori dimensi *Reprtrak* bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi reputasi adalah pelayanan.
4. Upaya yang dilakukan Kopari Catra Gemilang dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada Unit Simpan Pinjam dalam rangka menjaga reputasi Koperasi yaitu kemudahan persyaratan pengajuan pinjaman, penerapan sistem jemput bola, menjaga ketersediaan dana atau kas, penambahan produk simpanan, serta lebih rutin mengadakan pendidikan perkoperasian untuk anggota.

IKOPIN

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

5.2.1 Saran Teoritis

1. Disarankan kepada peneliti melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap proses pelayanan di Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang.
2. Disarankan kepada peneliti selanjutnya peneliti selanjutnya yaitu melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi reputasi selain dari kualitas pelayanan seperti melihat produk, manajemen keuangan, kepemimpinan, tanggungjawab sosial, dsb.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil simpulan, peneliti bermaksud memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memperbaiki kinerja Koperasi untuk tahun-tahun selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak USP Kopari Catra Gemilang melakukan kerjasama antar Koperasi seperti Puskopdit. Diharapkan dengan melakukan kerjasama antar Koperasi, bisa saling memanfaatkan kelebihan serta mengurangi kelemahan masing-masing sehingga tujuan dapat dicapai secara optimal.
2. Sebaiknya pihak USP Kopari Catra Gemilang lebih memperhatikan unsur *noise* (gangguan) yang kemungkinan akan terjadi pada setiap

proses simpan maupun pinjam agar dapat diminimalisir sehingga anggota dapat menikmati layanan simpan maupun pinjam.

3. Hendaknya pihak USP Kopari Catra Gemilang memperhatikan harapan-harapan anggota untuk layanan simpan dan pinjam seperti penambahan produk simpanan serta penurunan suku bunga pinjaman.
4. Sebaiknya pihak USP Kopari Catra Gemilang lebih giat dan rutin mengadakan sosialisasi atau pendidikan perkoperasian mengenai pentingnya berpartisipasi di Koperasi terutama bertransaksi pinjam di Kopari, agar anggota tidak merasa takut apabila meminjam di USP Kopari Catra Gemilang.



IKOPIN