

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut yang dinilai penting dan memiliki kinerja yang tinggi terdiri dari adanya buku angsuran, ketelitian karyawan dalam pencatatan angsuran nasabah, realisasi pencairan dana sesuai pengajuan, keteraturan jadwal kerja, penyelenggaraan RAT tepat waktu, pembagian SHU tepat waktu, kecepatan menanggapi masalah nasabah, kecepatan menangani transaksi, adanya sanksi bagi yang tidak mematuhi, kerahasiaan dan keamanan data nasabah, keramahan dan kesopanan pengelola dan kemudahan syarat pengajuan pinjaman. Atribut yang dinilai penting tetapi kinerjanya dibawah nilai rata-rata adalah besarnya plafon pinjaman yang diberikan, agunan yang dijamin ringan bagi nasabah pembiayaan diatas 5 juta, adanya tenggang waktu pelunasan bagi nasabah yang menunggak dan bunga pinjaman yang dibayarkan ringan. Atribut yang dinilai tidak terlalu penting dan kinerjanya juga biasa saja adalah ketersediaan papan informasi, pemberian informasi terkait sisa angsuran dan pinjaman, dan kemudahan nasabah menyampaikan kritik dan saran. Atribut yang dinilai tidak terlalu penting tetapi kinerjanya berlebihan adalah kebersihan ruangan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas kantor, dan kondisi antrian nasabah untuk pengajuan pinjaman.
2. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap pelayanan Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima adalah sebesar 79,6% atau 0,796 yang berada pada range 61 - 80% atau 0,61 – 0,80 yang berada pada kriteria puas.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas terhadap penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyarankan kepada pihak Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima adalah sebagai berikut :

1. Mempertahankan kinerja pelayanan yang dinilai sangat baik oleh nasabah dengan memberikan pelayanan yang lebih maksimal yaitu selalu memberikan buku angsuran, ketelitian karyawan dalam pencatatan angsuran nasabah, realisasi pencairan dana sesuai pengajuan dan tepat waktu, keteraturan jadwal kerja, penyelenggaraan RAT tepat waktu, pembagian SHU tepat waktu, kecepatan karyawan menanggapi masalah, kecepatan karyawan menangani transaksi, adanya sanksi bagi yang tidak mematuhi, kerahasiaan dan keamanan data nasabah, keramahan dan kesopanan karyawan, serta kemudahan syarat pengajuan pinjaman.
2. Meningkatkan kinerja pada atribut yang dinilai rendah oleh nasabah dengan mengalokasikan sumber daya LKMS-A kepada pernyataan yang penting agar mencapai nilai maksimal. Pernyataan yang dinilai penting tetapi kinerjanya dibawah nilai rata-rata yaitu pada atribut besarnya plafon pembiayaan, sebaiknya pihak LKMS-A mendiskusikan bersama nasabah terkait berapa persen plafon pinjaman yang diberikan pada saat Rapat Anggota Tahunan (RAT). Kemudian atribut agunan ringan, sebaiknya agunan diperuntukkan untuk nasabah pembiayaan diatas 7 juta dan tidak memberatkan nasabah. Selanjutnya atribut tenggang waktu pelunasan, sebaiknya pihak LKMS-A dapat memberikan tenggang waktu 1-2 minggu untuk pelunasan pinjaman yang menunggak agar nasabah tidak merasa terberatkan. Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima juga diharapkan memperkecil jumlah margin pembiayaan yang harus dibayarkan oleh nasabah karena dengan margin yang sekarang masih dirasa nasabah memberatkan.