

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dikemukakan maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayanan prima pada Koperasi Visiana Bakti TVRI Jakarta Pusat . Dilakukan dengan berbagai upaya, di antaranya membangun dan memperluas koperasi yang lebih bagus atau lebih strategis dari sebelumnya serta koperasi visiana bakti melakukan pengelolaan yang mengarah seperti minimarket seperti alfamart dan indomaret, sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan baik itu para anggota koperasi dan masyarakat luar. Dalam upaya menjaga pelayanan prima pada anggota koperasi Visiana Bakti memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang berisi persiapan rutin Saat mulai pendaftaran menjadi anggota koperasi hingga mulai bekerja menjadi anggota koperasi serta sikap dalam melayani anggota dan pelanggan sesuai dengan ketentuan pelayanan prima.
2. Kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pelayan prima di Koperasi Visiana Bakti adalah kurangnya karyawan di dalam koperasi tersebut serta alat yang kurang memadai karyawan dalam bekerja seperti alat scanner.
3. Mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan prima di koperasi Visiana Bakti adalah Koperasi harus menambah gaji

yang lebih untuk karyawan serta koperasi harus membeli alat berupa scanner yang kurang memadai agar karyawan bisa bekerja dengan lebih baik dari sebelumnya.

#### **4.1. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dikemukakan maka penulis dapat memberi saran sebagai berikut:

1. Koperasi lebih meningkatkan kembali pelayanan prima kepada pelanggan.
2. Sebaiknya pihak koperasi agar lebih teliti lagi saat memasangkan atau membuat label harga.