

BAB V

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Pedagang Kaki Lima (PKL) (Bakso Larasati Besuki) Di Desa Besuki lebih tepatnya JL. Mawar No 03, Besuki kec. Besuki, kabupaten Situbondo, maka pada bagian akhir penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) sudah cukup baik, hal ini didasarkan pada tanggapan-tanggapan positif dari sebagian besar karyawan, anggota dan pengurus. Bakso Larasati juga telah menerapkan sistem pelayanan yang baik, diantaranya yaitu selalu menyambut anggota dengan ramah dan yang tak kalah penting adalah konsep kekompakan dari soft skill dan hard skill yang sudah diterapkan sejak awal mula Bakso Larasati ini diberdirikan. Dengan konsep itu Bakso Larasati mampu menarik pelanggan baik dari desa besuki itu sendiri maupun dari berbagai desa lainnya. Bakso Larasati juga memiliki cara tersendiri dalam menanggapi keluhan, saran dan kritik dari konsumen.
2. Dampak pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL Bakso Larasati bagi pelanggan sudah cukup baik, hal ini didasarkan pada tanggapan-tanggapan positif dari sebagian besar pelanggan, karyawan dan juga pengurus UMKM Bakso Larasati. Begitu banyak dampak yang sudah diberikan oleh UMKM Bakso Larasati ini yakni salah satunya ialah terangkatnya perekonomian masyarakat yang dahulunya belum stabil menuju

perekonomian yang sudah cukup stabil. Selain dari dampak positif yang diberikan oleh UMKM ini, parakaryawan juga merasa terbantu jika sewaktu-waktu para karyawan atau masyarakat sekitar membutuhkan pengembangan UMKM.

B. Saran-saran

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun masih memiliki keterbatasan yaitu peneliti tidak dapat mengungkap lebih mendalam lagi seperti data keuangan secara menyeluruh serta omset yang tidak bisa diprediksi dikarenakan terbatas akan judul yang hanya meneliti tentang Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Pedagang Kaki Lima (PKL) (Bakso Larasati Besuki) di Desa Besuki lebih tepatnya JL. Mawar No 03, Besuki kec. Besuki, kabupaten Situbondo.

Setelah penulis memberikan kesimpulan dan hasil penelitian tentang Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Pedagang Kaki Lima (PKL) (Bakso Larasati Besuki) di Desa Besuki lebih tepatnya JL. Mawar No 03, Besuki kec. Besuki, kabupaten Situbondo, maka rekomendasi yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Secara umum UMKM PKL Bakso Larasati sudah cukup baik dalam hal pelayanan dan kekompakan, hal ini diambil karena beberapa tanggapan positif yang diberikan oleh sebagian besar karyawan, pelanggan dan pengurus UMKM PKL Bakso Larasati ketika di wawancarai. Walaupun demikian pihak Manager atau Ketua UMKM PKL Bakso Larasati dan Pengurusnya harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kualitas produk yang disediakan oleh UMKM PKL

Bakso Larasati. Hal ini dilakukan karena agar pihak pengurus bisa lebih sigap dan tetap ramah terhadap masalah yang akan muncul kedepannya.

2. Secara keseluruhan banyak tanggapan positif pelanggan terhadap pelayanan, konsep, maupun rincian penerapan soft skill dan hard skill yang digunakan oleh UMKM PKL Bakso Larasati. Akan tetapi ada sedikit tanggapan negative mengenai fasilitas yang ada. Yakni terkait renovasi tempat agar lebih modern serta diharapkan untuk menambah fasilitas yang dibutuhkan ketika berada didalam ruangan seperti kipas angin, tempat duduk yang nyaman dll agar pelanggan merasa ada tempat yang nyaman walaupun tempat Bakso Larasati tidak terlalu besar nantinya.

