

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada Anggota adalah baik, sedangkan harapan anggota sangat penting. Dengan pertanyaan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada anggota sudah berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan karena harapan anggota pada kualitas pelayanan koperasi sangat tinggi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan transaksinya yaitu setoran kepada koperasi dan menjadikan anggota lebih loyal terhadap koperasi.
2. Upaya – upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan partisipasi anggota untuk menunjang kualitas pelayanan KSU Mitra Saudara yang dirasa sangat baik dan memperbaiki segala tanggapan yang kurang baik sehingga koperasi mampu meningkatkan kepuasan anggota melalui pelayanan yang dilakukan.
3. Dalam memenuhi para karyawannya, KSU Mitra Saudara menjalankan semua aktivitas/kegiatan dengan baik, meskipun masih ada yang harus diperbaiki seperti pelayanan dari indikator terkecil diantara indikator

lainnya mengenai partisipasi anggota yang dimana tidak dipaparkan mengenai hal - hal apa saja yang nantinya akan diterima karyawan KSU Mitra Saudara sebagai balas jasa mereka dalam bentuk hasil kerja.

4. Anggota KSU Mitra Saudara sudah bias memahami peran mereka di dalam koperasi, baik sebagai pemilik maupun pelanggan. Hal tersebut tidak terlepas dari peran pengurus yang mengoptimalkan unit – unit usaha yang dijalankan KSU Mitra Saudara dalam mensejahterakan anggotanya.
5. Terkait dengan meningkatkan partisipasi anggotanya, penulis melihat KSU Mitra Saudara sudah berusaha mengupayakan menarik perhatian anggota baru untuk menjadi bagian dari koperasi, meskipun pada tahun 2019 mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, yakni sebanyak 109 anggota.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang penulis sebutkan sebelumnya, ada beberapa saran dan masukan yang harus dilakukan KSU Mitra Saudara terkait Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota terkait hasil penelitian yang sudah penulis jelaskan sebelumnya. Berikut ini yaitu saran yang diberikan penulis kepada KSU Mitra Saudara untuk memajukan koperasinya antara lain :

1. Perlunya promosi secara besar – besaran untuk menarik minat anggota baru KSU Mitra Saudara yang akan datang, dimana sekarang ini sudah maju.

2. Adanya pelatihan secara besar – besaran yang dilakukan secara berkala terhadap pengurus dan karyawan dalam meningkatkan pengelolaan anggota koperasi.
3. Dilakukannya agenda rutin evaluasi secara berkala terhadap pelayanan yang dilakukan koperasi baik mingguan, bulanan, tahunan untuk meningkatkan anggota baru. Dengan begitu koperasi dapat membuat dan merancang pelayanan sesuai dengan apa yang anggota butuhkan. Juga adanya survei kebutuhan yang anggota butuhkan. Sehingga koperasi bias menyajikan pelayanan serta kebutuhan anggota secara lebih tepat dan dilaksanakan dengan cepat.
4. Memberikan Kotak Saran Dan Masukan
5. Memberikan pelatihan dan pendidikan dalam pelayanan untuk karyawan dalam meningkatkan kualitas yang lebih baik dalam menunjang partisipasi anggota.

IKOPIN