

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Aplikasi *MySmartTelCo* yang dibuat pada tahun 2018 dimana fitur atau tampilannya didesain untuk memberikan kesan yang rapih dengan warna yang disesuaikan untuk menarik perhatian pengunjung. Pengelola yang merupakan pengurus koperasi bagian IT menyesuaikan dengan banyaknya anggota yang mengakses aplikasi *MySmartTelCo*.
- 2) Tanggapan dan Harapan yang diberikan oleh anggota yang merupakan tanggapan dan harapan terhadap aplikasi *MySmartTelCo*. Penggunaan aplikasi *MySmartTelCo* dalam unsur 4C yaitu: *Co-creation*, *Currency*, *Communal activation*, *Conversation* berada pada kriteria baik. Hal tersebut diharapkan dapat diperbaiki, dipertahankan atau bahkan ditingkatkan.
- 3) Efektifitas pelayanan dengan menggunakan aplikasi *MySmartTelCo* dilihat menggunakan volume transaksi dimana kenaikan volume transaksi berpengaruh pada target yang didapatkan, begitu pula sebaliknya. Realisasi pendapatan pada tahun 2020 mengalami

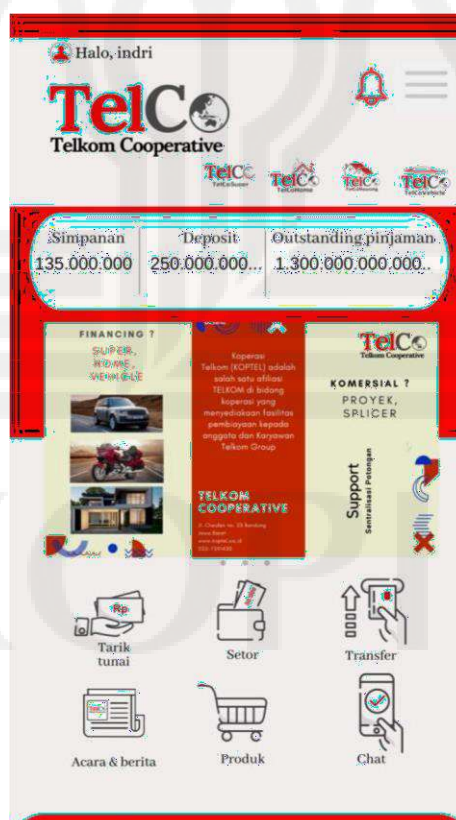
kenaikan dari tahun sebelumnya, kenaikan tersebut dampak dari kenaikan partisipasi anggota yang terjadi pada tahun 2020.

- 4) Upaya-upaya yang dilakukan koperasi dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pada penggunaan aplikasi *MySmartTelCo* adalah dengan memperbaiki pencapaian-pencapaian yang dirasa kurang baik dalam penggunaan aplikasi *MySmartTelCo* yang dapat dilihat dari gambar diagram kartesius (Gambar 4.3) dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Koperasi Telkom dalam upaya meningkatkan efektifitas pelayanan dapat dilihat dari kuadran I yaitu indikator-indikator implementasi digital marketing sangat penting bagi anggota, akan tetapi pelaksanaan oleh aplikasi *MySmartTelCo* kurang baik yang terdiri dari indikator-indikator menyesuaikan keinginan anggota dan informasi yang disediakan up to date. Juga dapat dipertimbangkan hasil pada kuadran IV yaitu indikator-indikator implementasi digital marketing tidak begitu penting bagi anggota tetapi pelaksanaannya oleh aplikasi *MySmartTelCo* sudah baik yaitu pada indikator Melakukan transaksi komersial, Anggota menggunakan aplikasi *MySmartTelCo*.

5.2. Saran-saran

Dengan adanya kesimpulan tersebut maka terdapat beberapa saran yang dapat saya berikan kepada Koperasi Telkom sebagai berikut:

- 1) Menyebarluaskan dan memberikan sosialisasi penggunaan aplikasi *MySmartTelCo* kepada anggota koperasi sehingga anggota yang memanfaatkan layanan aplikasi *MySmartTelCo* lebih banyak sehingga pelayanan yang didapat oleh seluruh anggota merata. Membuat video tutorial cara menggunakan aplikasi *MySmartTelCo*.
- 2) Menambah fitur dan membuat tampilan aplikasi *MySmartTelCo* lebih menarik contohnya melalui gambar yang rapih dengan perpaduan warna yang lebih menarik sehingga anggota tertarik untuk melakukan transaksi di koperasi. Berikut tampilan aplikasi *MySmartTelCo* yang disarankan:



- 3) Memperbaiki struktur organisasi dengan struktur organisasi yang telah disarankan dan menjalankan tugas sesuai posisi dan tanggung jawab sebagaimana yang tercantum dalam struktur organisasi tersebut.
- 4) Koperasi harus memperbaiki pencapaian yang kurang baik dan mempertahankan serta meningkatkan pencapaian yang dirasa sudah baik.
- 5) KOPTEL sebagai koperasi sekunder harus melibatkan anggota koperasi primer sebagai perantara yang terdapat dalam unsur digital marketing 4C khususnya *Co-Creation* dimana anggota terlibat untuk memulai suatu ide/produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota sehingga koperasi sekunder menjalankan fungsinya dengan benar

