

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan maka dapat ditarik simpulan dan saran bagi Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sebagai berikut:

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan Unit Toko Cicendomart yang dirasakan anggota ke dalam kategori cukup baik yang dilihat berdasarkan *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) secara umum kualitas pelayanan tersebut sudah cukup baik. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yang diantaranya kelengkapan produk yang dijual, kemudahan dalam memperoleh barang, kelengkapan sarana penunjang (komputer, telepon) keindahan interior, kecepatan pelayanan, ketepatan jam operasional Unit Cicendomart, penerapan sistem pembayaran tidak tunai (kredit), kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan anggota, tindakan cepat oleh karyawan saat anggota membutuhkan bantuan, keterampilan karyawan dalam melayani kebutuhan anggota, pengetahuan karyawan yang luas mengenai produk yang dijual, pemberian pelayanan yang

sama kepada anggota tanpa membeda-bedakan, pemberian informasi oleh karyawan dengan mudah dimengerti dan memahami kebutuhan pelanggan melalui evaluasi ini mengenai tentang kualitas pelayanan yang dilakukan dapat meningkatkan partisipasi anggota dikarenakan anggota adalah aspek penting untuk kemajuan koperasi itu sendiri.

2. Partisipasi anggota tergolong ke dalam cukup baik yang dilihat dari frekuensi membeli barang-barang, nilai pembelian barang-barang dan menjual atau menitipkan barang ke koperasi. Partisipasi anggota termasuk kategori sudah cukup baik, namun kesadaran anggota sebagai pemilik dan sebagai pelanggan masih kurang.
3. Berdasarkan hasil uji Rank Spearman diperoleh hasil kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan partisipasi anggota. Walaupun hasil menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo pada Unit Toko Cicendomart tidak mempengaruhi peningkatan partisipasi anggota.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil simpulan sebelumnya, maka penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya memperbaiki kekurangan yang ada di Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo sehingga dapat lebih baik, adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang dirasa sudah baik pada Unit Toko Cicendomart.

Persepsi yang cukup baik dari anggota terhadap kualitas pelayanan Unit Toko Cicendomart perlu dibentuk untuk dapat meningkatkan partisipasi anggota khususnya. Perbaikan dari kualitas pelayanan seperti kelengkapan produk yang dijual, kemudahan dalam memperoleh barang, kelengkapan sarana penunjang (komputer, telepon), keindahan interior, kecepatan pelayanan, ketepatan jam oprasional Unit Cicendomart, penerapan sistem pembayaran tidak tunai (kredit), kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan anggota, tindakan cepat oleh karyawan saat anggota membutuhkan bantuan, keterampilan karyawan dalam melayani kebutuhan anggota, pengetahuan karyawan yang luas mengenai produk yang dijual, pemberian pelayanan yang sama kepada anggota tanpa membeda-bedakan, pemberian informasi oleh karyawan dengan mudah dimengerti dan memahami kebutuhan pelanggan.

2. Dalam meningkatkan partisipasi anggota maka perlu dilakukan evaluasi oleh pengurus dan karyawan guna menarik minat anggota untuk berbelanja pada Unit Toko Cicendomart. Pengurus memberikan pemahaman atau pelatihan tentang perkoperasian agar anggota memiliki rasa memiliki sebagai pelanggan/pengguna layanan yang disediakan oleh koperasi karja kunci kesuksesan koperasi berada pada partisipasi anggota. Hal-hal yang dirasa tidak sesuai dengan kebutuhan perlu ditinjau kembali dan yang sudah sesuai perlu ditingkatkan kembali.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dan partisipasi anggota agar memiliki arah yang positif, maka perlunya adanya peranan timbal balik antara subsistem keanggotaan, kepengurusan dan keusahaan untuk mencapai tujuan,

di antaranya diadakannya organisasi koperasi yaitu sebagai peningkatan kesejahteraan anggota. Pengurus memberikan penyuluhan dan pelatihan tentang perkoperasian kepada anggota agar memiliki perasaan sebagai pemilik dan pelanggan. Keusahaan Koperasi ditentukan berkembang atau tidaknya suatu unit usaha di lihat dari partisipasi anggota. Agar partisipasi anggota meningkat diperlukan evaluasi pada dimensi keusahaan mengenai kekurangan dan menghindari ancaman agar memenuhi setiap keinginan dan kebutuhan anggota.

4. Unit Toko Cicendomart menyediakan kotak kritik dan saran. Bagi anggota bila aspek layanan usaha, kepengurusan dan keanggotaan.