

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kinerja pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota. maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan karyawan di koperasi karyawan PT. Yuntex Wijaya utama termasuk kategori baik namun tanggapan anggota dirasa masih cukup baik, dimana kinerja pelayanan masih banyak yang harus ditingkatkan kembali terutama mengenai keterampilan dan pengetahuan.
2. Partisipasi anggota koperasi karyawan PT. Yuntex Wijaya utama mengenai partisipasi anggota sebagai pemilik hanya menghadiri RAT yang dianggap sudah baik. Masih banyak yang dinilai terkategori cukup, diantaranya adalah membayar simpanan wajib, menyampaikan ide-ide dan mengawasi jalannya koperasi. Partisipasi anggota sebagai pelanggan masih dinilai cukup baik, diantaranya adalah pemanfaatan pelayanan dan frekuensi transaksi. Partisipasi anggota harus lebih ditingkatkan kembali mengingat bahwa partisipasi anggota merupakan keikutsertaan anggota secara aktif dalam kegiatan yang diadakan koperasi.
3. Koefisien korelasi variabel kinerja pelayanan dengan partisipasi anggota sebesar 0,916, artinya ada korelasi yang sangat kuat antara kinerja karyawan (X) dengan partisipasi anggota (Y), dan memiliki hubungan

searah. Maka menunjukkan semakin baik kinerja karyawan (X) yang diberikan koperasi akan meningkatkan partisipasi anggota (Y) begitupun sebaliknya.

## 5.2 Saran

Setelah memperhatikan kekurangan yang ada pada hasil dari penelitian ini, maka berikut ini akan dikemukakan beberapa saran yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan partisipasi anggota pada unit toko di koperasi karyawan PT. Yuntex Wijaya utama, yakni :

- 1) Perlu diperhatikan dan di evaluasi kembali pengetahuan karyawan mengenai produk, pembutuhan kebutuhan dan kondisi kerja yang harus memperbaiki tempat agar nyaman pada saat anggota bertransaksi di unit toko dan melengkapi ketersediaan produk yang dibutuhkan oleh anggota koperasi. Kualitas pelayanan harus ditingkatkan dari segi kemampuan dan respon dalam melayani, serta menambah pengetahuan karyawan yang dinilai kurang, karena kewalahan dalam melayani anggota jika banyak anggota yang bertransaksi dan yang paling penting adalah dari segi kemahiran karyawan menyediakan komputer untuk bisa meminimalisasi *human error* pada pencatatan dan memberikan pelatihan dalam penggunaan komputer kepada setiap karyawan yang bekerja.
- 2) Faktor yang harus diperbaiki dan partisipasi anggota di koperasi karyawan PT. Yuntex Wijaya utama, adalah : dari sisi anggota sebagai pemilik diantaranya membayar simpanan wajib, menyampaikan ide-ide dan mengawasi jalannya koperasi salah satu cara untuk meningkatkan

partisipasi anggota adalah melalui upaya pelibatan secara aktif seluruh komponen dan anggota koperasi dalam perencanaan usahadan proses pengambilan keputusan. Anggota sebagai pengguna perlu ditingkatkan pemberian melalui pelayanan prima bagi anggota, menyediakan kebutuhan yang diperlukan bagi seluruh anggota koperasi agar frekuensi dari transaksi anggota meningkat supaya berujung menjadi koperasi yang lebih baik dikarenakan partisipasi merupakan kunci dari keberhasilan organisasi koperasi itu sendiri.

