

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan yang diperoleh dari hasil observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara dengan pengurus KPRI Hikmah Guru Cikeruh, yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dari itu untuk menarik kesimpulan yaitu:

1. Pelaksanaan Pelayanan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh secara keseluruhan sudah cukup baik diberikan kepada seluruh anggota. Dari segi tempat kantor tersebut terbilang bersih, dan nyaman, namun ketika koperasi sedang ramai fasilitas parkir masih kurang luas dan harus diperhatikan kembali. Akan tetapi perlu ditingkatkan kembali dari segi pelayanan karyawan yang akan diberikan pada saat anggota bertransaksi.
2. Tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh berdasarkan data yang didapat sudah baik dan anggota menganggap bahwa pelayanan sangat penting dilakukan. Melihat pada setiap indikator pelayanan yang berjumlah 12 indikator yang perlu untuk ditingkatkan sesuai dengan harapan anggota dan KPRI Hikmah Guru perlu meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada anggota.

3. Upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui pelayanan yang diberikan KPRI Hikmah Guru Cikeruh yaitu dengan meningkatkan kembali d pelayanan yang terdapat pada indikator harapan bagi anggota sangat penting, hal ini sangat diharapkan oleh anggota sehingga dengan adanya perbaikan pelayanan yang diberikan pengurus serta karyawan dapat memberikan kepuasan kepada anggota.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di KPRI Hikmah Guru Cikeruh. Semoga saran-saran yang diberikan dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan untuk kemajuan koperasi. Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. KPRI Hikmah Guru Cikeruh dapat memperhatikan dan meningkatkan kembali dalam indikator pelayanan karyawan dengan cepat dan tepat, sehingga hal ini mampu meningkatkan kembali semangat anggota dalam berpartisipasi untuk bertransaksi dan memperbaharui lagi sesuai dengan keadaan yang terjadi saat ini sehingga ukuran dalam pelayanan yang diberikan pada anggota untuk bertransaksi dapat terlaksana dengan baik.
2. KPRI Hikmah Guru Cikeruh sebaiknya perlu meningkatkan komunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh anggota dan penyampaian

informasi yang jelas sehingga pesan tersebut dapat tersampaikan dengan baik.

3. KPRI Hikmah Guru dapat memberikan kemudahan dalam proses bertransaksi dengan adanya keefektifan pelayanan seperti ini diharapkan partisipasi dapat meningkat sehingga anggota dapat menerima kebutuhannya dengan tepat dan merasa kebutuhannya terpenuhi.
4. KPRI Hikmah Guru Cikeruh baiknya mendahulukan apa yang menjadi prioritas koperasi untuk memenuhi dan mensejahterakan anggotanya sehingga anggota dapat berkontribusi lebih terhadap unit simpan pinjam.
5. Walaupun KPRI Hikmah Guru Cikeruh bekerjasama dengan Bank dan UPT Sekolah, alangkah baiknya koperasi juga dapat bekerjasama dengan koperasi lain atau pihak ketiga untuk menjalin hubungan yang baik, dapat meningkatkan usaha unit simpan pinjam, mengembangkan dan memajukan koperasi untuk menghindari hal yang kurang baik dalam koperasi.

IKOPIN