

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Dalam Melakukan Pinjaman dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan pada KPPD dapat dilihat berdasarkan indikator pelayanan meliputi, *Tangibles*, *Responsivness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Reliability*, dapat dikatakan bahwa sudah cukup baik dalam menerapkan unsur – unsur pelayanan tersebut
2. Tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan, disimpulkan secara keseluruhan cukup baik dalam tingkat kesesuaiannya, melihat pada indikator – indikator unsur pelayanan yang berjumlah 13 indikator yang perlu untuk ditingkatkan atau belum sesuai dengan harapan anggota yaitu berjumlah 2 indikator.
3. Upaya –upaya yang harus dilakukan oleh pengurus KPPD untuk meningkatkan partisipasi anggota antara lain, memberikan perhatian khusus kepada anggota dengan kategori kurang baik dan memahami kebutuhan anggota koperasi dengan kategori cukup baik.

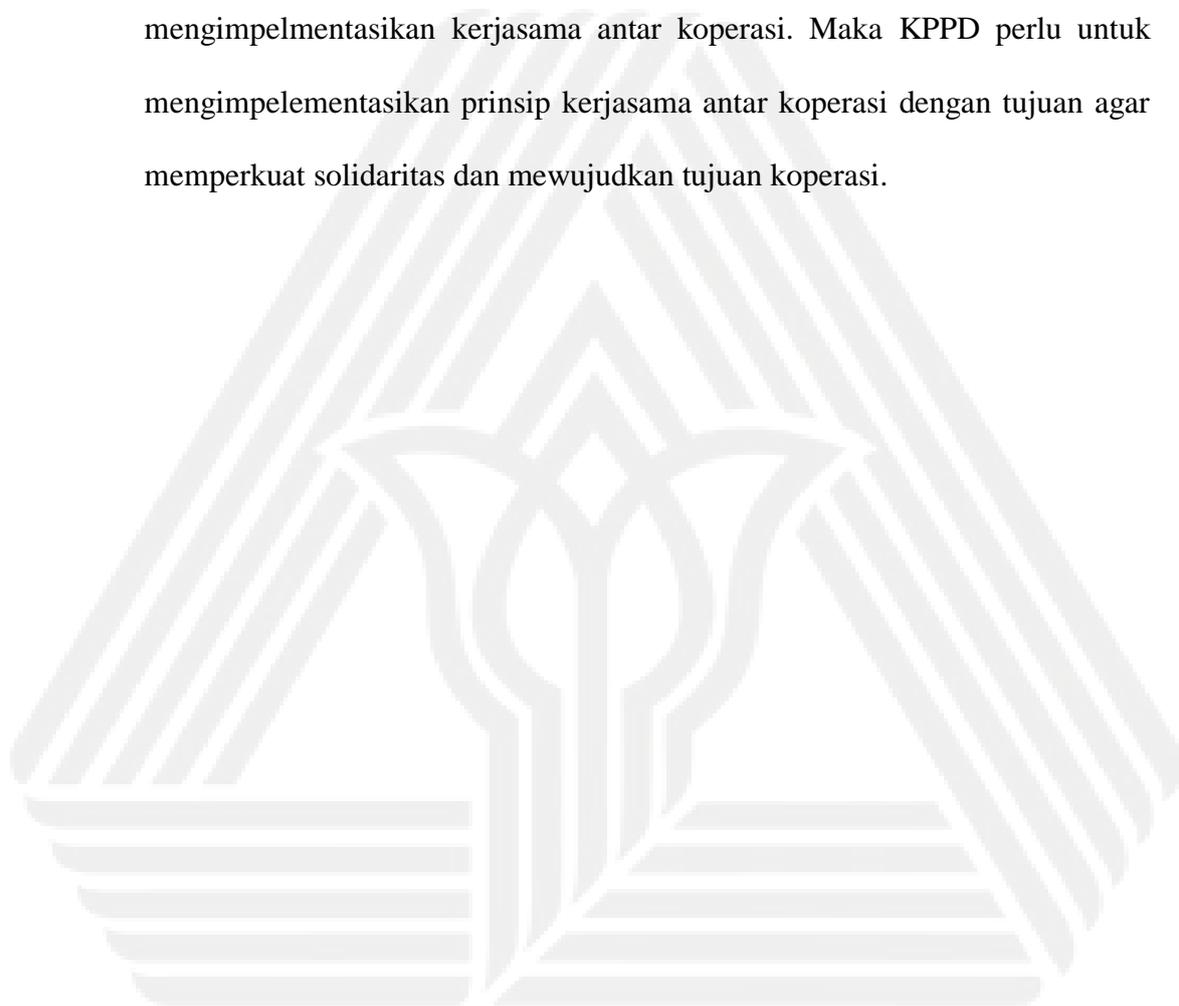
## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut di atas, maka untuk meningkatkan partisipasi anggota, perlu dilakukan saran – saran yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi koperasi. Adapun saran – saran yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. KPPD perlu untuk melakukan perbaikan dan evaluasi pada indikator pelayanan yang sudah dilakukan untuk dijalankan kembali dengan mempertimbangkan pemilihan pelayanan yang akan dijalankan sesuai rencana setiap periode tertentu. Sebaiknya KPPD lebih serius memperhatikan dan mengawasi para karyawan agar lebih profesional dalam memahami kebutuhan anggota, memberi perhatian khusus kepada anggota, memberi pelatihan kepada karyawan sehingga karyawan semakin menjadi profesional, ramah, dan dapat memberi pelayanan yang sama kepada semua anggota.
2. Pengurus KPPD perlu melakukan perbaikan dan evaluasi dalam mengawasi anggota karena masih ada karyawan yang masih kurang acuh kepada anggota, disarankan agar karyawan bisa lebih bersosialisasi, berinteraksi, lebih bersahabat dengan anggota, disarankan juga agar karyawan bisa memahami kebutuhan anggota seperti menayakan kebutuhan anggota yang belum terpenuhi.
3. KPPD perlu melakukan peningkatan dan mempertahankan beberapa indikator pelayanan yang sudah dikatakan baik oleh anggota salah satunya adalah sikap yang baik dalam melayani anggota dan kemudian sifat karyawan yang sangat

sopan kepada anggota, dan tersedianya sarana komunikasi yang baik di koperasi.

4. KPPD dalam implementasi prinsip – prinsip Koperasi belum dapat mengimpelmentasikan kerjasama antar koperasi. Maka KPPD perlu untuk mengimpelementasikan prinsip kerjasama antar koperasi dengan tujuan agar memperkuat solidaritas dan mewujudkan tujuan koperasi.



IKOPIN