

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

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

1. Berdasarkan analisis deskriptif mengenai pelaksanaan pelayanan pada KSP Rukun Mekar dapat dilihat berdasarkan indikator pelayanan meliputi, *Tangibles, Responsivness, Assurance, Emphaty, Reliability*, bahwa unsur – unsur pelayanan tersebut sudah ada yang dijalankan oleh pengurus KSP Rukun Mekar dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota dan dapat dikatakan cukup baik dalam menerapkan unsur – unsur pelayanan tersebut
2. Sedangkan tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan, dapat disimpulkan secara keseluruhan antara pelaksanaan dan harapan cukup baik dalam tingkat kesesuaiannya, melihat pada indikator–indikator unsur pelayanan yang berjumlah 17 indikator yang perlu untuk ditingkatkan atau belum sesuai dengan harapan anggota yaitu berjumlah 6 indikator yaitu kecepatan karyawan dalam melayani anggota, perhatian karyawan kepada anggota, kebersihan karyawan, keramahan karyawan, kesopanan karyawan, dan karyawan memahami kebutuhan anggota.

3. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai upaya –upaya yang harus dilakukan oleh pengurus KSP Rukun Mekar untuk meningkatkan partisipasi anggota dapat diketahui bahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pengurus misalnya, melakukan pelatihan tambahan untuk karyawan agar bisa lebih tanggap dan cepat dalam melayani anggota, memberikan jaminan berupa perlakuan yang baik dari karyawan kepada anggota, perbanyak sosialisasi dan interaksi kepada anggota dengan bersikap ramah dan sopan. Karyawan KSP Rukun Mekar perlu memprioritaskan kebersihan mereka seperti berpakaian dengan rapih dan wangi. Perhatian karyawan kepada anggota lebih ditingkatkan lagi agar koperasi mengetahui kebutuhan anggota yang belum terpenuhi. Kemudian untuk kebersihan koperasi, sifat karyawan yang dapat dipercayai, dan perhatian pengurus kepada anggota perlu ditingkatkan dan dipertahankan agar meningkatkan loyalitas dan partisipasi anggota kepada koperasi.

## **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. KSP Rukun Mekar 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 KSP Rukun Mekar menambahkan sistem aplikasi komputerisasi untuk memudahkan proses pencatatan transaksi.

2. Untuk pelayanan KSP Rukun Mekar disarankan untuk memprioritaskan peningkatan pelayanan pada indikator kecepatan karyawan dalam melayani anggota dengan melakukan pelatihan tambahan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan seperti pelatihan dalam penggunaan sistem terkomputerisasi agar bisa lebih tanggap dan cepat untuk melayani anggota, kemudian KSP Rukun Mekar bisa membuat SOP pelayanan misal karyawan harus menyelesaikan transaksi anggota tidak lebih dari 3 menit. Kemudian disarankan juga untuk memprioritaskan peningkatan pelayanan pada indikator perhatian karyawan kepada anggota dan indikator karyawan memahami kebutuhan anggota dengan melakukan pendekatan dengan anggota seperti berinteraksi langsung dengan anggota. Kemudian disarankan juga pengurus KSP Rukun mekar mampu memberikan pengarahan kepada karyawan agar menerapkan kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan kepada anggota.
3. Partisipasi permodalan seperti simpanan wajib hendaknya dijalankan kembali guna membantu KSP Rukun Mekar dalam permodalan dan untuk menciptakan rasa memiliki pada anggota. Jika dilihat perkembangan partisipasi anggota yang membayar simpanan wajib

untuk tahun 2017 hanya 61% atau sebanyak 2.758 orang dari jumlah keseluruhan anggota yang berjumlah 4.497 orang. Artinya masih banyak anggota yang belum memenuhi kewajiban mereka dalam hal membayar simpanan wajib.

4. KSP Rukun Mekar dalam implementasi prinsip – prinsip Koperasi sebelum dapat mengimplementasikan kerjasama antar koperasi. Maka KSP Rukun Mekar perlu untuk mengimplementasikan prinsip kerjasama antar koperasi dengan tujuan agar memperkuat solidaritas dan mewujudkan tujuan koperasi.
5. Melaksanakan upaya-upaya yang telah diusulkan berkaitan dengan hasil penelitian ini.

