

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Partisipasi anggota dalam pemanfaatan layanan pada Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang – lang Bhuwana dapat dikatakan baik dan pada 2 tahun terakhir berada dikategori tinggi. Hal tersebut dilihat dari indikator keaktifan anggota dalam bertransaksi selama 5 tahun kebelakang yang juga besaran transaksinya selalu mengalami peningkatan.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan mengenai Faktor – faktor yang Mendorong Partisipasi Anggota Dalam Pemanfaatan Layanan Unit Toko Zmart dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan perbandingan antara jumlah anggota yang bertransaksi dengan jumlah anggota keseluruhan kemudian dikalikan 100% , maka diketahui Partisipasi Anggota dalam Memanfaatkan Layanan Unit Toko Zmart selalu mengalami peningkatan untuk besaran transaksi maupun tingkat partisipasinya.
2. Sedangkan untuk faktor – faktor yang mendorong partisipasi anggota dalam pemanfaatan layanan , berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat dari aspek pelayanan meliputi, *Tangibles*, *Reability*, *Responsivness*, *Assurance* dan *Emphaty* , bahwa unsur – unsur dari indikator tersebut sudah dijalankan oleh Primkop Darma Putra Lang – lang Bhuwana dan anggota merasa terdorong untuk berpartisipasi dikarenakan hal-hal tersebut sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka, namun pada aspek *Emphaty* dengan

indikator memahami kebutuhan pelanggan yang dalam penelitian ini berupa kebijakan waktu operasional toko, anggota merasa hal tersebut masih belum sesuai dengan keinginan mereka.

3. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai upaya – upaya yang harus dilakukan oleh Primkop Darma Putra Lang – lang Bhuwana untuk meningkatkan partisipasi anggota , diketahui ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pengurus seperti merencanakan strategi untuk senantiasa meningkatkan pelayanan kepada anggota, melakukan perawatan rutin untuk fasilitas-fasilitas yang dimiliki seperti AC/pendingin ruangan. Kemudian mengevaluasi kembali waktu operasional toko agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota. Dan memberikan jaminan berupa perlakuan yang baik kepada karyawan sehingga karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada anggota/pelanggan.

## **5.2. Saran**

### **5.2.1. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan ( Teoritis )**

Untuk di eksplorasi lagi hal terkait yang belum diteliti dalam skripsi ini, oleh peneliti lain.

### **5.2.2. Aspek Guna Laksana ( Praktis )**

- a. Bagi pengurus atau pengelola koperasi

Sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam menetapkan kebijakan dan pengambilan keputusan untuk peningkatan partisipasi anggota dalam memanfaatkan unit usaha yang di berikan koperasi ,seperti Unit Toko Zmart.

b. Bagi instansi terkait

Sebagai bahan masukan terkait upaya meningkatkan partisipasi atau pemanfaatan “pembelian” anggota pada Unit Toko Zmart.

c. Dengan adanya penelitian ini agar dapat menjadi bahan informasi dan memberikan sumbangan pemikiran dalam melakukan penelitian selanjutnya.

