

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Grup *WhatsApp* sebagai media peningkatan partisipasi anggota dalam pemanfaatan layanan usaha yang telah dilakukan di Unit Usaha Toko Primer koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD yaitu dengan wawancara dan observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pembentukan Grup *WhatsApp* pada Unit Usaha Toko dibagi berdasarkan pangkat dan jabatan anggota (status anggota) dengan fungsi yang sama yaitu sebagai media layanan dan promosi pada unit usaha toko. Terdapat 5 Grup *WhatsApp* yang dinamai sesuai status anggota yaitu Grup *WhatsApp* PrimKop PNS, PrimKop Tamtama, Primkop Bintara, PrimKop Pamen dan PrimKop Pama. Prosedur pembentukan Grup *WhatsApp* Unit Usaha Toko dimulai dari sosialisasi oleh pengurus kepada anggota dalam forum rapat anggota tahunan (RAT) pada tahun 2018 dengan mendata Nomor *WhatsApp* anggota yang hadir pada saat itu untuk kemudian di undang kedalam Grup *WhatsApp* sesuai pangkat dan jabatannya.
2. Pemanfaatan layanan melalui Grup *WhatsApp* pada unit usaha toko oleh Primer ditunjukkan melalui:
 - Pemanfaatan layanan informasi melalui Grup *WhatsApp* di unit usaha toko, informasi yang diberikan berupa stok barang, harga barang, barang diskon dan program kerja. Layanan informasi seputar unit

toko sangat bermanfaat dan memberikan kemudahan untuk anggota terutama dalam keputusan berbelanja.

- Pemanfaatan layanan pesan antar melalui Grup *WhatsApp* di unit usaha toko sangat bermanfaat bagi anggota, lebih praktis dan lebih memudahkan anggota namun terdapat gangguan dalam pelaksanaannya seperti terlambatnya respon admin dalam menanggapi pesanan barang anggota yang sudah di pesan melalui Grup *WhatsApp* dikarenakan pesan atau *chat* dari anggota tertutup oleh pesan-pesan baru yang ada di Grup *WhatsApp* tersebut yang menghambat proses layanan pesan antar sehingga pemanfaatan layanan pesan antar melalui Grup *WhatsApp* dirasa belum optimal dan Koperasi kurang memperhatikan hal tersebut. Pemanfaatan layanan pesan antar melalui Grup *WhatsApp* masih berjalan hingga saat ini. Pemanfaatan layanan melalui Grup *WhatsApp* pada Unit Usaha Toko berpotensi dalam meningkatkan partisipasi anggota baik dalam mengemukakan pendapatnya, kritik dan saran ataupun berpartisipasi dalam transaksi belanja online melalui Grup *WhatsApp* unit usaha toko Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD.

- Upaya manajerial yang dilakukan Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD mengoptimalkan aplikasi Grup *WhatsApp* sebagai media untuk meningkatkan partisipasi anggota yaitu merencanakan upaya pelayanan prima yang bisa diberikan koperasi seperti merencanakan program kerja yang memicu ketertarikan anggota untuk berpartisipasi

terutama bertransaksi. Berkoordinasi dengan anggota khususnya mengenai kegiatan koperasi di Unit Toko melalui Grup *WhatsApp*. Menjalankan pelayanan yang prima untuk anggota melalui Grup *WhatsApp* seperti informasi yang diberikan harus jelas dan dibingkai dengan semenarik mungkin oleh admin, respon yang cepat tanggap untuk anggota, menjaga ketersediaan barang dan kelengkapan barang agar dapat memenuhi kebutuhan anggota yang berbelanja. Mengadakan evaluasi dari hari hasil pengawasan penggunaan Grup *WhatsApp*. Mengadakan Pendidikan perkoperasian untuk anggota.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

5.2.1 Saran Teoritis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap pemanfaatan Grup *WhatsApp* sebagai media peningkatan partisipasi dalam pemanfaatan layanan usaha pada Unit Usaha Toko primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih dalam serta lebih memanfaatkan literatur-literatur lainnya tidak hanya yang ada di dalam kampus mengenai pemanfaatan Layanan Grup *WhatsApp* sebagai media peningkatan partisipasi pada Unit Usaha Toko primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti bermaksud mengajukan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dalam mem perbaiki kinerja Koperasi untuk kedepannya, yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD lebih mensosialisasikan mengenai keuntungan bergabung kedalam Grup whatsapp. Diharapkan dengan melakukan hal tersebut anggota dengan sukarela bertahan dan bergabung kedalam Grup *WhatsApp* sehingga anggota bisa berpartisipasi dan memanfaatkan layanan melalui Grup *WhatsApp* secara menyeluruh.
2. Sebaiknya pihak Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD lebih memperhatikan unsur gangguan (*noise*) yang kemungkinan akan terjadi pada setiap proses pemanfaatan layanan usaha unit toko melalui Grup *WhatsApp* baik itu layanan informasi seputar unit usaha toko ataupun layanan pesan antar barang agar dapat diminimalisir, sehingga anggota dapat memanfaatkan layanan Grup *Whatsapp* dan Koperasi dapat memenuhi kebutuhan anggota dengan optimal.
3. Hendaknya pihak Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD memperhatikan harapan-harapan anggota untuk layanan informasi seputar unit usaha toko ataupun layanan pesan antar

barang seperti katalog barang lebih lengkap dan konsisten sesuai ketersediaan barang yang ada di Toko, kelengkapan persediaan barang dan penurunan harga barang, menggunakan *Platform* digital lain khusus untuk transaksi belanja online di Unit Toko Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD.

4. Disarankan kepada pihak Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD untuk layanan pesan antar barang sebaiknya menggunakan aplikasi *WhatsApp Business* sebagai *platform* belanja online bagi anggota dengan adanya fitur pesan otomatis pada *WhatsApp Business* seperti *away message*, *greeting message* dan *quick replies* ini akan lebih memudahkan proses transaksi pesan antar barang unit usaha toko baik bagi anggota maupun pengurus , sehingga terhindar dari pesan yang menumpuk dan respon delay terhadap pesanan anggota karena pesanan tidak terbaca oleh admin. Selain itu dengan penggunaan aplikasi *WhatsApp Business* terdapat juga fitur profil bisnis sehingga dapat memudahkan koperasi dalam menginformasikan mengenai unit usaha toko seperti Koperasi bisa memasukan katalog barang dengan lengkap berupa foto beserta harganya , koperasi bisa memasukan lokasi dan alamat toko serta website dan email yang digunakan koperasi.
5. Sebaiknya pihak Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD lebih giat dan rutin mengadakan sosialisasi atau pendidikan perkoperasian mengenai pentingnya berpartisipasi di Koperasi

terutama bertransaksi di Unit Usaha Toko baik melalui Aplikasi Grup *Whatsapp* ataupun tidak.



IKOPIN
University