

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan KKMK *Mart* dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari 10 indikator tersebut, responden beranggapan Cukup Baik dan Baik atas pertanyaan/pernyataan yang diajukan peneliti mengenai Kualitas Pelayanan di Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan. Dari tanggapan responden tersebut didapat Jumlah Skor sebesar 2.910 dengan capaian 69%. Dengan begitu, berdasarkan Skor dan Kriteria Indikator Kualitas Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan termasuk ke dalam kriteria **Baik**.
2. Dari 5 indikator responden beranggapan Kadang-kadang, Tidak selalu membeli, Cukup Sesuai, Cukup mencukupi dan Cukup memfasilitasi atas pertanyaan/pernyataan yang diajukan peneliti mengenai Partisipasi Anggota di Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan. Dari tanggapan responden tersebut didapat Jumlah Skor sebesar 2.120 dengan capaian 64%. Dengan begitu, berdasarkan Skor dan Kriteria Indikator Partisipasi Anggota, dapat disimpulkan bahwa Partisipasi Anggota di Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan termasuk ke dalam kriteria **Kurang Baik**.

3. Berdasarkan hasil wawancara dan studi pustaka dapat diketahui bahwa manfaat ekonomi bagi anggota masih dirasakan oleh anggota Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola. Dalam manfaat ekonomi langsung hasilnya positif dimana harga jual koperasi lebih rendah dibandingkan harga jual non koperasi, kemudian dalam manfaat ekonomi tidak langsung yaitu pembagian sisa hasil usaha (SHU) masih dirasakan anggota meskipun adanya penurunan dari tahun sebelumnya.
4. Upaya-upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota di Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola melalui kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - 1) Meningkatkan Keterampilan Karyawan Dalam Melayani Anggota
Keterampilan yang dimaksud disini yaitu keterampilan dalam komunikasi. Berdasarkan hasil dari jawaban responden yang hasilnya masih kurang tentunya pelayanan ini harus ditingkatkan dengan cara melakukan pelatihan dalam berkomunikasi agar karyawan dapat dengan lancar berkomunikasi dengan anggota yang akan bertransaksi.
 - 2) Meningkatkan Perhatian Kepada Anggota
Berdasarkan jawaban dari responden bahwa perhatian karyawan kepada anggota masih kurang, dikarenakan karyawan kurang memiliki rasa inisiatif terhadap anggota, pelayanan ini tentunya harus diperbaiki dengan cara koperasi melakukan evaluasi kepada karyawan secara berkelanjutan.

3) Meningkatkan Kepahaman Karyawan terhadap Anggota

Berdasarkan hasil jawaban dari responden bahwa kepaahaman karyawan kepada anggota masih kurang dikarenakan karyawan kurang memahami apa yang dibutuhkan oleh anggota hal ini bisa disebabkan karena komunikasi antara karyawan dan anggota yang diefektif. Hal ini dapat diatasi dengan cara melakukan pendekatan antara karyawan dan anggota agar karyawan dapat memahami apa yang anggota butuhkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak keterbatasan. Namun, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi aspek teoritis maupun aspek praktis. Adapun beberapa saran dari peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:
 - 1) Melakukan penelitian lebih lanjut, meskipun pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada KKMK *Mart* didapatkan hasil yang baik, namun masih ada faktor-faktor pelayanan lainnya yang belum diteliti yang memengaruhi partisipasi anggota sebagai pelanggan pada KKMK *Mart* Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola.
 - 2) Meneliti lebih tentang aspek-aspek yang memengaruhi partisipasi anggota sebagai pelanggan, untuk mendapatkan faktor yang paling

berpengaruh dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota terhadap KKMK *Mart*.

2. Untuk Koperasi, peneliti menyarankan beberapa saran untuk meningkatkan partisipasi anggota terhadap KKMK *Mart* melalui kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan di KKMK *Mart* ditingkatkan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada anggota dalam hal keterampilan karyawan dalam komunikasi, perhatian karyawan terhadap anggota, dan kepahaman karyawan kepada anggota, sehingga anggota dapat meningkatkan partisipasinya sebagai pelanggan terhadap KKMK *Mart*
- 2) Partisipasi anggota berpengaruh besar terhadap koperasi oleh karena itu partisipasi dari anggota sangat dibutuhkan oleh KKMK *Mart*. Anggota dari Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola harus meningkatkan kesadarannya untuk berpartisipasi terhadap koperasi, dan untuk pengurus serta karyawan agar bisa meningkatkan beberapa pelayanan-pelayanan yang belum maksimal demi terciptanya partisipasi yang lebih baik lagi dan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota.
- 3) Koperasi diharapkan bisa memberikan manfaat ekonomi bagi anggota yang lebih baik lagi, demi terciptanya kesejahteraan anggota dan partisipasi anggota terhadap KKMK *Mart*.