

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari beberapa hasil pembahasan yang telah dilakukan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya mengenai Modernisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan dapat ditarik beberapa kesimpulan:

Dari hasil pembahasan mengenai Modernisasi pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada Unit Usaha Pelayanan Umum dapat dilihat berdasarkan unsur-unsur Modernisasi Pelayanan Koperasi meliputi: Bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, jaminan dan empati, dapat disimpulkan bahwa:

1. Partisipasi anggota terhadap pelayanan di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya dapat disimpulkan bahwa volume pemanfaatan pelanggan di koperasi dari tahun 2019 sampai 2022 terus terjadi penurunan, pada tahun 2019 terjadi penurunan sebesar Rp 148.009 perbulan dengan presentase 10,6%, pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar Rp 132.324 perbulan dengan presentase 10,59%, pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar Rp 106.838 perbulan dengan presentase 19,26%, dan pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar Rp110.434 perbulan dengan presentase 3,36%, hal tersebut disebabkan karena *covid 19* dan stok barang dagang yang sering kosong sehingga pembeli lebih memilih untuk berbelanja ke tempat lain. Frekuensi pemanfaatan pelanggan kepada Unit Usaha Pelayanan Umum sangat baik karena anggota selalu

berbelanja ke unit toko di sela-sela waktu jam istirahat kerja selain itu yang berkunjung ke Unit Usaha Pelayanan Umum dalam sehari itu berkisar 200 anggota yang berkunjung ke Unit Usaha pelayanan Umum

2. Modernisasi pelayanan koperasi yang dilakukan di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya mendapatkan skor “958” masuk kedalam kategori “Baik” bahwa anggota merasa puas terhadap pelayanan dari unit usaha pelayanan umum, tetapi masih terdapat indikator yang harus di tingkatkan lagi yaitu tentang varian barang produk yang ditawarkan mendapatkan skor “80” dengan kriteria “Cukup Baik” dan pada indikator pelayanan yang cepat dan terpercaya mendapatkan skor “91” dengan kriteria “Cukup Baik” maka indikator tersebut harus ditingkatkan agar anggota merasa puas.
3. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui modernisasi pelayanan koperasi di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya untuk mengupayakan agar Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya; (a). lebih meningkatkan pengecekan stok barang; (b). menyediakan barang yang lebih variatif agar anggota selalu memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi; (c). barang yang laku terjual di tampilkan yang paling depan agar para pembeli bisa mengetahui barang apa saja yang laku di jual; (d) agar lebih meningkatkan promosi pemasaran lewat online di media sosial kepada anggota dan non anggota agar dapat meningkatkan volume penjualan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan uraian kesimpulan tersebut, maka penulis menyampaikan saran yang sekiranya dapat memberi masukan untuk Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya yaitu sebagai berikut:

- 1) Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian mendalam mengenai modernisasi pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan
- 2) Kepada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya diharapkan dapat:
 1. Pengurus diharapkan dapat memenuhi kebutuhan anggotanya dengan menyediakan barang dagang yang lengkap, dan pengurus dapat mengecek barang dagangan agar tidak ada barang yang kadaluarsa agar pembeli merasa puas dan tertarik untuk berbelanja kembali.
 2. Pengurus diharapkan dapat menyediakan varian barang produk yang lebih bervariasi agar menarik konsumen, dalam pelayanan yang cepat dan terpercaya harus ditingkatkan agar anggota merasa puas.
 3. Unit Usaha pelayanan Umum yang ada di (KPRI) Hanukarya diharapkan;
 - (a) bisa meningkatkan pengecekan stok barang;
 - (b) menyediakan barang yang lebih variatif agar anggota selalu memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi;
 - (c) barang yang laku terjual di tampilkan yang paling depan dan lebih meningkatkan promosi pemasaran lewat online di media sosial kepada anggota dan non anggota agar dapat meningkatkan volume penjualan.