

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kompetensi Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada Koperasi Serba Usaha Budidaya Bandung, maka dapat ditarik simpulan dan saran-saran bagi KSU Budidaya sebagai berikut:

5.1. Simpulan

Berdasarkan teori yang telah dijabarkan, serta melihat fakta yang terjadi di lapangan, maka dapat ditarik beberapa simpulan diantaranya:

1. Kompetensi karyawan pada KSU Budidaya mencapai kriteria cukup baik dengan total skor senilai 222 berada di posisi kriteria 182-237. Hal ini dapat dilihat dari total keseluruhan dari masing-masing sub variabel sebesar 222. Artinya dari variabel kompetensi karyawan masih kurang jauh untuk mencapai skor harapan. Namun ada beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan lagi agar dapat mencapai kriteria yang lebih baik lagi diantaranya adalah sub variabel motif (memiliki keinginan untuk memotivasi anggota agar lebih sering bertransaksi), sub variabel pengetahuan (dasar pengetahuan kualitas terhadap pelayanan, pemahaman atas produk yang disediakan koperasi), sub variabel keahlian/keterampilan (keahlian teknis pelayanan kepada pelanggan, keterampilan dalam pekerjaan masing-masing), sub variabel sikap (komunikasi yang baik, semangat kerja yang tinggi, menerima saran dari anggota dan melakukan tindak lanjut). Dengan

kompetensi yang cukup baik tetapi dapat meningkatkan partisipasi anggotanya.

2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit toko KSU Budidaya mencapai kriteria baik dengan total skor senilai 659 berada di posisi kriteria 638 – 787. Hal ini dapat dilihat dari total keseluruhan dari masing-masing sub variabel sebesar 659. Artinya dari variabel partisipasi anggota masih kurang jauh untuk mencapai skor harapan. Namun ada satu indikator yang masih perlu ditingkatkan lagi agar dapat mencapai kriteria yang lebih baik lagi yakni melakukan pembelian produk yang dilakukan lebih dari satu kali.
3. Upaya apa yang harus dilakukan manajemen untuk meningkatkan kompetensi sehingga partisipasi anggota menjadi lebih baik adalah dengan cara memberikan pandangan kepada anggota, apa saja produk yang tidak menyediakan stok dan yang ada seharusnya di toko. Dengan karyawan memahami kebutuhan anggota yang kurang maka karyawan akan berinisiatif memenuhi kebutuhan anggota agar anggota dapat berbelanja di unit usaha toko. Tujuannya agar koperasi menjadi lebih baik dengan adanya anggota yang ikut berpartisipasi berbelanja di unit usaha toko.

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan hasil simpulan maka ada beberapa hal yang perlu diperbaiki sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyarankan beberapa hal berikut ini:

1. Aspek Teoritis

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel bebas lainnya serta menyempurnakan data-data yang diambil sehingga penelitian ini lebih berkembang dan memperluas wawasan peneliti.

2. Aspek Praktis

Beberapa indikator kompetensi yang mencapai kriteria cukup baik, baik, dan tidak baik agar dapat dilakukan beberapa hal oleh pihak koperasi dalam meningkatkan kompetensi karyawan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kedisiplinan karyawan dengan memberikan sanksi tegas kepada karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai target dan juga karyawan yang tidak efektif dalam menggunakan jam kerja.
- 2) Koperasi diharapkan agar dapat diselenggarakan pendidikan perkoperasian pada karyawan sehingga pengetahuan dan kompetensi karyawan dalam hal pelayanan terhadap anggota dapat lebih baik lagi sehingga partisipasi anggota meningkat.
- 3) Koperasi seharusnya mengadakan pelatihan atau *training* bagi karyawan baru mengenai penggunaan program digital agar dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan lebih mudah dan cepat.

Beberapa indikator mencapai kriteria baik dan kurang baik agar dapat dilakukan perbaikan oleh koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota diantaranya sebagai berikut:

- 1) Memperbaiki kualitas karyawan dengan melakukan pelatihan kepada karyawan mengenai tugas dalam melayani anggota, agar karyawan mengerti dengan tugasnya yang sebagaimana mestinya akan

meningkatkan kesigapan karyawan pada saat anggota melakukan transaksi di unit usaha toko, serta adanya *reward* kepada karyawan yang menyelesaikan tugasnya dengan baik dan melayani anggota dengan baik, maka anggota akan berpartisipasi jika pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan.

- 2) Meningkatkan inisiatif karyawan, karyawan perlu di dorong untuk melakukan sikap inisiatif. Misalnya dengan memberikan penghargaan ataupun bonus bagi mereka yang berani mengambil sikap inisiatif. Jika karyawan terbiasa untuk mengambil sikap inisiatif, maka percaya diri mereka juga akan semakin meningkat. Contoh sikap inisiatif pada karyawan yang harus dilakukan yaitu dengan membuat strategi promosi agar anggota tertarik untuk berbelanja di unit usaha toko.
- 3) Selain bekerja sama dengan PT Jasa Marga dan Bank Bukopin, koperasi diharapkan dapat melakukan kerja sama dengan koperasi lain khususnya koperasi yang berada disekitar KSU Budidaya atau ke koperasi yang sudah maju dalam usahanya dengan cara melakukan studi banding demi kemajuan koperasi.