

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis pengadaan barang dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap anggota pada unit toko KKB “Amanah” maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala unit toko KKB “Amanah” diketahui bahwa terdapat sembilan tahap prosedural atau mekanisme pengadaan barang dagangan yang dilakukan oleh Unit Toko KKB “Amanah”, dimulai dari menentukan organisasi pembelian, menguraikan rencana barang dagang, menentukan sumber barang dagangan, mengevaluasi barang dagang dengan tiga teknik yaitu teknik inspeksi, sampling, dan administrasi, mengadakan penyelesaian barang, menangani barang, dan yang terakhir adalah perencanaan kembali barang dagang.
2. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada 68 orang responden dapat diketahui bahwa penilaian anggota terhadap pengadaan barang dagang di Unit Toko KKB “Amanah” adalah “kurang baik” atas beberapa hal yaitu ketidaksesuaian barang dagang berdasarkan jumlah keseluruhan dan ketersediaan variasi barang dagang di toko, stok barang dagang yang tidak tepat waktu, dan barang dagang tidak memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota. Unit toko perlu memperbaiki sistem pengadaan dagang sehingga mampu memenuhi seluruh kebutuhan anggota.

3. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada 68 orang responden dapat diketahui bahwa penilaian terhadap lima indikator pelayanan menunjukkan kurang baik sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh unit toko KKB “Amanah” masih perlu ditingkatkan lagi dari aspek layanan informasi produk, kemampuan komunikasi dan pemberian informasi dari sisi karyawan toko, aspek empati tentang pemahaman kebutuhan anggota, aspek kebersihan area berbelanja, dan aspek tangible mengenai alat-alat penunjang operasional toko yang harus dirawat dan ditambah untuk instrumen pembayaran non tunai agar mempermudah transaksi anggota.
4. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota koperasi adalah dengan memperbaiki indikator-indikator pengadaan barang dagang dan pelayanan yang dinilai masih kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota dilihat dari wawancara dengan kepala toko yang menyebutkan bahwa pelayanan yang baik haruslah berfokus pada memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota dengan cara yang efektif, pelayanan yang sesuai dengan standar operational prosedur yang sudah ditetapkan, dan merespon permintaan anggota, sedangkan jika dilihat dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada responden dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota yaitu dengan melengkapi pengadaan barang dagang yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota, meningkatkan kecakapan karyawan

melalui beberapa macam pelatihan (Pelatihan produk, komunikasi, dan pemahaman konsumen) dan memperbaiki unsur-unsur penunjang pelayanan unit toko KKB “Amanah”, seperti menjaga kebersihan area toko untuk menunjang kenyamanan berbelanja anggota dan melakukan optimalisasi teknologi untuk mempermudah pelayanan kepada anggota, serta menambahkan variasi instrumen pembayaran non tunai (mesin EDC) untuk kemudahan bertransaksi anggota koperasi.

## 5.2. Saran-saran

1. Dalam melakukan perencanaan pengadaan barang dagang sebaiknya dilakukan dengan rinci berdasarkan analisis kebutuhan yang akurat, evaluasi sistem pengadaan barang dagang dengan menerapkan sistem *fast moving* dan *slow moving* yaitu untuk membatasi, meminimalisir, dan memberhentikan pembelian dan persediaan barang yang tidak laku, meningkatkan komunikasi yang efektif dengan *supplier* agar tidak terjadi lagi keterlambatan stok barang dagang, melakukan pemantauan persediaan secara teratur dan teliti, serta mengevaluasi kinerja *supplier* secara berkala dengan melakukan peninjauan terhadap beberapa aspek seperti kepatuhan pengiriman dan kuantitas dan kualitas barang yang dikirim.
2. Dalam menyediakan barang dagang hendaknya unit toko KKB “Amanah” perlu meningkatkan lagi kelengkapan jumlah barang berdasarkan kepanjangan, kelebaran, dan kedalaman produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota.

3. Sebaiknya pihak Koperasi mulai memberikan pelatihan kepada karyawan unit toko KKB “Amanah”, jangan hanya fokus pelatihan untuk pengurus saja. Sesuai dengan hasil penelitian diketahui bahwa pelatihan kepada karyawan meliputi pelatihan produk, pelatihan komunikasi, dan pelatihan pemahaman konsumen. Pelatihan yang kompleks sebaiknya diberikan juga kepada karyawan yang masih dalam masa *training* agar terciptanya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta meningkatnya produktivitas karyawan.
4. Menjaga kebersihan dan memperhatikan kerapian toko dengan tidak meletakkan terlalu banyak barang dibagian luar toko (pintu masuk), melakukan pembenahan terhadap layout toko agar tercipta ruang gerak yang memadai pada unit toko KKB “Amanah”, melakukan penataan, perbaikan, dan pengembangan sarana dan prasarana pendukung untuk dapat meningkatkan pelayanan dan memperlancar proses transaksi.