

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian penerapan aplikasi *Smartcoop* pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan aplikasi *Smartcoop* secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung aktivitas operasional koperasi, khususnya pada unit usaha niaga barang. *Smartcoop* menyediakan fitur-fitur fungsional yang cukup lengkap, seperti pengelolaan produk, laporan transaksi, laporan penjualan serta data *supplier* yang menunjang kebutuhan unit niaga barang. Dari segi efisiensi kinerja, *Smartcoop* tergolong ringan, cepat dalam proses *loading* dan tidak membebani perangkat pengguna. Selain itu, kompatibilitasnya yang tinggi memungkinkan *Smartcoop* dijalankan pada berbagai sistem operasi dan perangkat. Meskipun pada awalnya diperlukan masa adaptasi bagi anggota dan pengeola untuk dapat memahami *Smartcoop*, namun secara umum *Smartcoop* mudah digunakan karena menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa dasar dan tampilannya yang tidak membingungkan. Dari segi keamanan, *Smartcoop* telah dilengkapi dengan autentikasi *login* dan pemantauan secara berkala oleh pihak *Smartcoop*. Pemeliharaan juga mendapatkan perhatian melalui dukungan teknis dan respons cepat terhadap kendala, meskipun pembaruan sistem yang terjadi secara mendadak masih menjadi tantangan. Kendala lain yang

dihadapi yaitu gangguan jaringan dan keterbatasan kapasitas server, yang sesekali menghambat kelancaran akses.

2. Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa tanggapan anggota terhadap penerapan aplikasi *Smartcoop* pada unit niaga barang secara umum berada pada kategori **cukup baik** dengan skor sebesar **2.021**. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *Smartcoop* masih belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota. Namun demikian, diperoleh skor harapan anggota terhadap penerapan aplikasi *Smartcoop* sebesar **2.800** dengan kriteria **Sangat Penting**. Hal ini menunjukkan bahwa anggota memiliki harapan yang tinggi terhadap aplikasi *Smartcoop*. Perbedaan yang cukup signifikan antara skor tanggapan dan harapan menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera dipenuhi melalui peningkatan fitur, layanan dan kenyamanan anggota, agar penerapan aplikasi *Smartcoop* dapat memberikan manfaat secara maksimal sesuai dengan kebutuhan anggota dan koperasi.
3. Berdasarkan hasil metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang kemudian disajikan melalui diagram kartesius, upaya yang dapat dilakukan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui penerapan aplikasi *Smartcoop* pada unit niaga barang :
 - 1) Indikator yang menjadi prioritas utama dan dianggap sangat penting oleh anggota namun pelaksanaannya kurang baik dan masih rendah yaitu fitur sesuai kebutuhan anggota, fitur menunjang seluruh

layanan, fitur *digital payment* dapat digunakan dan terdapat kontak darurat saat terjadi masalah.

- 2) Indikator yang harus dipertahankan oleh Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, karena dianggap penting oleh anggota dan pelaksanaannya sudah dilaksanakan dengan baik yaitu mudah diakses, proses *loading* yang cepat, tampilan menarik, bahasa mudah dipahami, berjalan dengan stabil, data anggota dilindungi dan memiliki sistem autentikasi saat diakses.
- 3) Indikator yang dinilai kurang penting oleh anggota dan pelaksanaannya biasa saja yaitu pembaruan secara rutin.
- 4) Indikator yang dinilai tidak penting oleh anggota namun pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik yaitu tidak memenuhi penyimpanan perangkat, dapat digunakan diberbagai sistem operasi dan dapat digunakan diberbagai perangkat.

5.2 Saran-saran

Saran Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperdalam studi mengenai penerapan aplikasi digital dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota pada koperasi-koperasi lain. Dengan memperluas objek dan cakupan penelitian, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai penerapan aplikasi atau teknologi dalam mendukung kinerja koperasi serta mendorong peningkatan partisipasi dan loyalitas anggota melalui pemanfaatan aplikasi digital.

Sedangkan bagi peneliti yang tertarik untuk meneliti lebih lanjut di Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, sebaiknya memperdalam studi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya partisipasi anggota dalam penggunaan aplikasi *Smartcoop*. Misalnya dengan meneliti aspek literasi digital, promosi atau sosialisasi penggunaan aplikasi dan kendala teknis yang dialami anggota. Penelitian lanjutan ini penting untuk mengetahui strategi peningkatan adopsi aplikasi yang paling efektif agar pemanfaatan *Smartcoop* dapat benar-benar mendukung kepuasan anggota secara menyeluruh.

Saran Praktis

1. Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat perlu meningkatkan dan menambahkan fitur-fitur utama dalam *Smartcoop* yang dinilai sangat penting namun belum optimal pelaksanaannya, seperti fitur yang sesuai dengan kebutuhan anggota, fitur yang menunjang seluruh layanan dan fitur *digital payment* yang dapat digunakan. Peningkatan pada indikator ini akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan anggota terhadap layanan koperasi melalui *Smartcoop*.
2. Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat disarankan untuk menjadwalkan pembaruan *Smartcoop* secara berkala dan terencana serta memberikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada anggota. Hal ini penting untuk menghindari gangguan aktivitas anggota maupun koperasi sendiri dan menjaga kenyamanan saat menggunakan *Smartcoop*.

3. Memelihara dan menjaga kualitas pada fitur dan indikator yang telah sesuai pada *Smartcoop*. Dengan hal tersebut koperasi dapat mencegah terjadinya penurunan kepercayaan dan menurunnya kepuasan anggota.
4. Menambahkan fitur layanan bantuan atau pengaduan langsung dalam *Smartcoop*, yang memungkinkan anggota menyampaikan kendala, masalah atau pertanyaan secara *real-time*.

