

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan karyawan dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Niaga Barang KPPP Jawa Barat, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap anggota aktif dan tambahan penilaian dari anggota yang tidak aktif, maka simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan karyawan di Unit Niaga Barang KPPP Jawa Barat dinilai berada dalam kategori “Baik” dengan total skor 1847, yang ditunjukkan melalui sikap kerja positif seperti menyapa pelanggan dengan ramah dan sopan, menghargai pelanggan, serta mampu menjelaskan informasi secara jelas dan menjawab pertanyaan dengan bahasa yang sopan. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang dinilai “Cukup Baik”, seperti sikap peduli, ketenangan dalam menghadapi keluhan, kemampuan mendengarkan kebutuhan pelanggan, serta mentalitas melayani dalam hal menawarkan bantuan secara proaktif, tanggap terhadap kesulitan pelanggan, dan menyesuaikan layanan secara fleksibel. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan karyawan sudah mampu menciptakan pengalaman belanja yang menyenangkan bagi sebagian besar anggota.
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan berada dalam kategori “Cukup Baik” dengan total skor 1178, yang ditunjukkan melalui frekuensi anggota

berbelanja di koperasi setiap bulan, keterlibatan dalam keputusan pembelian, serta adanya rasa puas terhadap pelayanan dan produk yang diberikan. Meskipun demikian, beberapa indikator masih berada pada kategori rendah, seperti konsistensi anggota dalam memilih koperasi dan loyalitas untuk terus bertransaksi, yang menunjukkan perlunya peningkatan strategi dalam membangun keterikatan anggota. Kepercayaan terhadap sistem pelayanan, kenyamanan saat berbelanja, serta interaksi positif dengan karyawan menjadi faktor penting yang mendorong partisipasi anggota secara berkelanjutan. Dengan demikian, partisipasi anggota tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga menunjukkan adanya potensi keterikatan emosional yang dapat diperkuat melalui peningkatan kualitas pelayanan dan program loyalitas koperasi..

3. Hasil uji korelasi Rank Spearman menunjukkan adanya hubungan sangat kuat (positif) dan signifikan antara kualitas pelayanan karyawan dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Temuan ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan, baik dari aspek sikap kerja, komunikasi, maupun mentalitas melayani, berdampak langsung terhadap meningkatnya partisipasi anggota. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan anggota, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap berbelanja di koperasi secara aktif dan loyal. Hubungan ini menegaskan bahwa karyawan memiliki peran strategis dalam menjaga keberlangsungan kegiatan usaha koperasi melalui interaksi yang membangun dan memuaskan.

4. Upaya karyawan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Niaga Barang KPPB Jawa Barat perlu dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan persepsi antara anggota aktif yang menilai pelayanan “Baik” dan anggota tidak aktif yang menilai “Cukup Baik”. Aspek yang memerlukan perhatian meliputi kecepatan tanggap, sikap proaktif, kemampuan komunikasi, serta cara karyawan menghadapi keluhan. Pelatihan pelayanan prima secara berkelanjutan penting untuk membangun pelayanan yang ramah, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan anggota. Dengan interaksi yang berkualitas, koperasi dapat meningkatkan partisipasi anggota dan memperkuat daya saing usaha secara berkelanjutan.

5.2 Saran – Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, di antaranya hanya berfokus pada dua variabel yaitu kualitas pelayanan karyawan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian, misalnya dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan pelanggan, motivasi berbelanja, harga produk, atau citra koperasi. Penambahan variabel tersebut dapat memperkaya analisis dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi anggota.

Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat memperluas metode pengambilan data, tidak hanya melalui kuesioner tertutup, tetapi juga melalui wawancara mendalam atau diskusi kelompok terarah (FGD) agar diperoleh data yang lebih holistik dan kontekstual. Dengan demikian, hasil penelitian dapat lebih akurat menggambarkan dinamika hubungan antara anggota dan koperasi, serta memberikan rekomendasi yang lebih aplikatif untuk pengembangan koperasi di masa depan.

2. Bagi Pengurus dan Manajemen Koperasi

Pihak pengurus koperasi, khususnya manajemen Unit Niaga Barang KPPPP Jawa Barat, diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai masukan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan. Berdasarkan hasil temuan, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sikap proaktif, kecepatan tanggap, dan kemampuan mendengarkan pelanggan. Oleh karena itu, koperasi perlu secara berkala menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima bagi karyawan yang mencakup aspek sikap kerja, keterampilan komunikasi, serta mentalitas melayani.

Selain itu, pengurus koperasi disarankan untuk membangun sistem evaluasi pelayanan yang bersifat rutin dan terukur. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan umpan balik dari anggota secara langsung maupun melalui survei berkala. Data hasil evaluasi tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajerial yang berorientasi pada peningkatan kepuasan dan partisipasi anggota. Dalam jangka panjang,

pengurus juga diharapkan dapat membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan anggota, baik secara personal maupun kolektif.

3. Bagi Anggota Koperasi

Anggota koperasi, baik yang aktif maupun tidak aktif berbelanja, diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung keberlangsungan usaha koperasi, salah satunya dengan menyampaikan masukan atau keluhan terkait pelayanan yang diterima. Partisipasi anggota dalam memberikan umpan balik merupakan elemen penting dalam menciptakan iklim pelayanan yang responsif dan adaptif. Oleh karena itu, anggota sebaiknya tidak hanya bersikap pasif sebagai penerima layanan, melainkan juga aktif dalam memberikan penilaian dan saran untuk perbaikan.

Bagi anggota yang belum aktif berbelanja, disarankan untuk memanfaatkan kembali fasilitas dan produk yang disediakan oleh koperasi. Meningkatnya partisipasi anggota akan berdampak langsung pada perkembangan unit usaha koperasi, termasuk kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan dan manfaat ekonomi yang lebih luas. Dengan keterlibatan aktif dari anggota, koperasi dapat berkembang sebagai lembaga yang kuat, mandiri, dan berpihak pada kesejahteraan anggotanya.