

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap penerapan bauran eceran di Unit Waserda Koperasi Karyawan PD Kebersihan Dharma Nirmala Mandiri dalam rangka meningkatkan partisipasi belanja anggota, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Secara umum, implementasi strategi bauran eceran yang dilakukan oleh pihak pengelola dan karyawan koperasi tergolong dalam kategori “cukup baik” yang ditunjukkan oleh perolehan skor total sebesar 7.957. Penilaian ini didasarkan pada hasil rekapitulasi persepsi anggota koperasi melalui kuesioner yang mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap elemen-elemen retail mix yang diterapkan koperasi.
2. Berdasarkan hasil pemetaan indikator bauran eceran melalui diagram kartesius, diketahui bahwa terdapat beberapa komponen yang telah berada pada posisi prioritas utama untuk dipertahankan, sementara beberapa lainnya menunjukkan perlunya peningkatan. Pemetaan kuadran ini membantu koperasi dalam mengidentifikasi aspek-aspek mana yang harus ditingkatkan serta mana yang sudah berjalan dengan baik dan perlu dijaga kualitasnya:
  - a. **Kuadran I** mencakup indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi di mata anggota dan sekaligus menunjukkan tingkat kinerja yang masih rendah. Oleh karena itu, aspek-aspek yang termasuk

dalam kuadran ini perlu mendapat prioritas utama untuk segera ditingkatkan. Indikator tersebut antara lain: **penetapan harga di bawah pasar, penyampaian informasi kepada anggota, strategi pengingat konsumen, serta layanan pelanggan (customer service).**

Keempat elemen ini dinilai sangat penting oleh anggota, sehingga mereka memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelaksanaannya. Jika dikelola dan ditingkatkan dengan tepat, indikator-indikator ini berpotensi memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan partisipasi belanja anggota di Unit Waserda Koperasi.

- b. **Kuadran II** mencerminkan indikator-indikator yang dinilai penting oleh anggota koperasi dan pada saat yang sama telah dilaksanakan dengan baik sesuai harapan. Oleh karena itu, aspek-aspek yang berada dalam kuadran ini perlu **dipertahankan kualitasnya**, agar tetap memberikan dampak positif terhadap kepuasan anggota. Indikator-indikator tersebut meliputi: **akses transportasi umum, kejelasan syarat dan ketentuan, alokasi produk, kenyamanan lingkungan toko, lokasi yang sesuai, fasilitas fisik toko, frekuensi transaksi anggota, daya beli anggota, serta nilai transaksi yang dilakukan.** Konsistensi dalam mempertahankan kinerja indikator-indikator ini menjadi kunci untuk menjaga partisipasi belanja anggota tetap stabil..

- c. **Kuadran III** memuat sejumlah indikator yang memiliki tingkat kepentingan rendah di mata anggota dan pelaksanaannya pun belum optimal. Dengan demikian, aspek-aspek ini memiliki **prioritas rendah**

dalam upaya peningkatan layanan koperasi. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini antara lain: **arus lalu lintas pejalan kaki, arus lalu lintas kendaraan, fasilitas parkir, inovasi, keragaman produk, keberagaman merek, fasilitas tambahan lainnya, ketersediaan lahan parkir, serta kesesuaian produk dengan kebutuhan anggota.** Karena baik tingkat harapan maupun pelaksanaannya rendah, koperasi tidak perlu memfokuskan sumber daya secara berlebihan pada aspek-aspek ini, namun tetap dapat dipantau secara berkala.

- d. **Kuadran IV** menunjukkan adanya indikator-indikator yang dianggap **kurang penting oleh anggota**, tetapi justru pelaksanaannya melampaui harapan. Artinya, meskipun anggota tidak terlalu memperhatikan aspek ini, koperasi telah mengelolanya dengan cukup baik. Indikator dalam kuadran ini antara lain: **komposisi toko, penempatan toko, peramalan kebutuhan barang, dan harga yang berada di atas pasar.** Karena kontribusinya terhadap kepuasan anggota tergolong rendah, maka disarankan agar pengelolaan terhadap indikator-indikator ini **tidak terlalu difokuskan.** Bahkan, pengurangan biaya operasional pada aspek-aspek tersebut dapat menjadi strategi efisiensi agar tidak membebani keuangan Unit Waserda secara berlebihan.

3. Memperbaiki masing-masing indikator bauran eceran yang menjadi harapan yang dianggap tinggi oleh anggota yaitu:

- a. Harga di bawah pasar dimana harga dibawah pasar itu sangat memberatkan karena salah satu kebutuhan dari anggota maka dari itu unit waserda perlu evaluasi struktur biaya, fokus pada value proposition dan tinjau harga secara berkala supaya meningkatkan harapan partisipasi belanja anggota ke unit waserda.
- b. Pemberian informasi adalah salah satu strategi penting dalam meningkatkan partisipasi belanja anggota, terutama jika harga di unit waserda lebih tinggi dari pasar. Maka perlu transparansi harga dan memudahkan anggota mendapatkan informasi ketika unit waserda sedang mengadakan diskon belanja kepada anggota.
- c. Mengingat konsumen merupakan kekuatan yang perlu terus ditingkatkan oleh unit waserda. Strategi pengingat yang dilakukan, seperti melalui media komunikasi internal maupun digital, terbukti efektif dalam menjaga kesadaran anggota terhadap keberadaan dan manfaat layanan koperasi. Oleh karena itu, penguatan komunikasi yang bersifat mengingatkan perlu dioptimalkan guna mendorong peningkatan partisipasi belanja anggota secara berkelanjutan.
- d. *Customer Service* adalah pelayanan yang harusnya diberikan kepada anggota baik sebelum, selama, maupun setelah pembelian barang di waserda. *Customer service* sangat bermanfaat bagi anggota maka untuk meningkatkan kepuasan anggota pelayanan yang diberikan harus ramah, cepat, dan membantu akan membuat anggota merasa dihargai dan nyaman berbelanja di unit waserda.

## 5.2 Saran-Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan oleh pengelola Unit Usaha Waserda dalam rangka meningkatkan efektivitas pelaksanaan strategi bauran pemasaran ritel. Tujuan dari saran ini adalah untuk mendukung peningkatan partisipasi belanja anggota secara berkelanjutan. Adapun beberapa saran untuk diperbaiki yang perlu dipertimbangkan, antara lain sebagai berikut:

### 1. Saran-Saran Teoritis

Saran-saran teoritis berikut merupakan saran yang berkaitan dengan penggunaan penelitian ini secara teoritis. Saran-saran tersebut adalah:

1. Menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan tujuan yang sama sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang Pelaksanaan Bauran Eceran di unit waserda.
2. Meningkatkan kualitas penelitian mengenai Bauran Eceran atau Partisipasi Belanja Anggota dengan meneliti faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kedua variabel tersebut.

### 2. Saran-Saran Praktis

Saran-saran berikut terkait hal-hal yang mungkin dapat dilakukan atau dipraktikkan secara langsung:

- a Mengoptimalkan pemanfaatan media sosial seperti **Facebook**, **Instagram**, atau platform digital lainnya sebagai sarana komunikasi dan interaksi dengan anggota. Upaya ini bertujuan untuk

membangun kedekatan emosional antara koperasi dan anggotanya, menumbuhkan rasa memiliki di koperasi, serta mempermudah penyampaian informasi terkait produk, maupun promosi yang sedang dijalankan.

- b Evaluasi dan peningkatan SDM karena karyawan waserda perlu dibekali pelatihan rutin dalam hal pelayanan, manajemen stok, dan komunikasi agar mampu memberikan pengalaman belanja anggota yang menyenangkan dan profesional.
- c Peningkatan promosi internal dimana koperasi disarankan untuk aktif melakukan promosi kepada anggota, baik melalui media sosial, watshap grup, pengumuman saat RAT, atau pamflet di lingkungan kerja anggota. Promosi bisa berisi informasi diskon, program loyalitas, atau keuntungan belanja anggota.
- d Perluasan kerjasama seperti menjalin kerja sama dengan pemasok lokal atau grosir dapat menurunkan harga pokok pembelian barang, sehingga harga jual bisa lebih kompetitif bagi anggota tanpa mengurangi margin koperasi.