

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Perdagangan di Koperasi KKMK Kamola Majalaya, maka penulis dapat disimpulkan mengenai pelayanan yang diberikan Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola Majalaya terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola Majalaya memiliki skor keseluruhan sebesar 3274 yang memasuki kriteria “**Cukup Baik**”, namun ada beberapa unsur kualitas pelayanan yang harus diperbaiki dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi responden dari anggota bahwa penilaian untuk partisipasi yang diberikan anggota terhadap Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola Majalaya dengan kriteria Cukup Baik atau bisa disebut cukup sering bertransaksi di Unit Usaha Perdagangan, akan tetapi masih ada anggota yang belum berpartisipasi dalam pemanfaatan pelayanan yang diberikan.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi Harapan Anggota yang Lebih Tinggi dari Kualitas Pelayanan Anggota KKMK Kamola Majalaya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan, terutama pada indikator kecepatan

pelayanan, kejujuran, kemampuan berkomunikasi, dan profesionalisme karyawan. Ketidakmampuan koperasi dalam memenuhi harapan ini menyebabkan ketidakpuasan yang berkontribusi pada menurunnya partisipasi dalam kegiatan transaksi.

4. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, upaya-upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota di Unit Perdagangan Koperasi KKMK Kamola dapat dilakukan dengan memperbaiki beberapa aspek kunci dalam pelayanan. Aspek-aspek tersebut mencakup kecepatan layanan, ketersediaan dan kelengkapan produk, serta keandalan dalam pengantaran barang. Perbaikan ini sangat penting karena berpotensi meningkatkan kepuasan anggota, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan loyalitas mereka dalam memanfaatkan layanan koperasi secara berkelanjutan.

## 5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil kuesioner responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola Majalaya terdapat beberapa unsur yang tidak sesuai dengan keinginan anggota atau disebut “Kurang” dalam melakukan pelayanan. Berikut adalah saran-saran yang dapat dipertimbangkan:

### A. Aspek Teoritis

Untuk kalangan akademis yang ingin melanjutkan penelitian ini, diharapkan agar mereka dapat memperbaiki dan melengkapi data yang ada, sehingga penelitian ini bisa berkembang lebih jauh dan memperluas pengetahuan penulis.

## B. Aspek Praktis

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka disarankan mengadakan Pelatihan karyawan dan pengurus program pelatihan Berkala dengan mengadakan program pelatihan rutin bagi karyawan dan pengurus koperasi dalam keterampilan pelayanan pelanggan, komunikasi efektif, dan pemecahan masalah. Pelatihan ini dapat membantu karyawan memahami pentingnya pelayanan yang baik dan dampaknya terhadap kepuasan anggota. Pengembangan Soft Skills dengan meningkatkan kemampuan interpersonal karyawan, seperti empati, kesabaran, dan keahlian berkomunikasi untuk menciptakan suasana pelayanan yang lebih baik.
2. Untuk penggunaan teknologi dapat menerapkan Evaluasi dan Umpam Balik Anggota Sistem Umpam Balik yang Efektif: Menerapkan sistem untuk mengumpulkan umpan balik dari anggota secara berkala, baik melalui survei, forum diskusi, Gform, maupun kotak saran. Informasi ini dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan dan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan anggota. Analisis Data Umpam Balik: Menggunakan data yang diperoleh untuk menganalisis tren dan pola dalam kepuasan anggota, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih.
3. Untuk Peningkatan Proses Pelayanan Standarisasi Proses Pelayanan, mengembangkan prosedur operasi standar (SOP) untuk memastikan bahwa setiap anggota menerima pelayanan yang konsisten dan merata, terlepas dari status atau latar belakang ekonomi mereka. Penggunaan Teknologi,

memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, seperti penggunaan aplikasi mobile atau sistem manajemen pelanggan yang memudahkan anggota untuk mengakses layanan dan informasi.

4. Promosi Kesadaran Anggota Kampanye Edukasi, menyelenggarakan kampanye untuk meningkatkan kesadaran anggota mengenai hak dan kewajiban mereka dalam koperasi. Edukasi ini juga dapat mencakup pentingnya partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan dan kegiatan koperasi.
5. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan Sistem Monitoring Kinerja, mengembangkan sistem untuk memantau kinerja pelayanan secara berkala. Ini dapat mencakup pengukuran waktu respons, kepuasan anggota, dan efektivitas solusi yang diberikan untuk keluhan. Evaluasi Tahunan: Melakukan evaluasi tahunan terhadap semua aspek pelayanan untuk menentukan kemajuan yang dicapai dan merencanakan perbaikan yang diperlukan.

