

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab hasil dan pembahasan mengenai Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota studi kasus pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Karyawan di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur secara keseluruhan diperoleh total skor 1641 dengan kelas interval 1468 – 1919 = Kinerja Karyawan Cukup Baik. Namun masih terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai rendah dan perlu mendapatkan perhatian khusus. Beberapa di antaranya yaitu indikator kegiatan koperasi dijalankan sesuai aturan (skor 121), Tingkat kepuasan anggota terhadap layanan koperasi (skor 125) dan etika pengurus dalam melayani anggota (skor 123).
2. Kepuasan Anggota di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur total skor yang diperoleh sebesar 638, yang tergolong dalam kategori “Cukup Baik” dengan kelas interval 613 - 801 = Cukup Baik. Indikator tentang kinerja karyawan yang sesuai dengan harapan anggota mendapatkan skor terendah, yaitu 119. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota belum merasa puas terhadap pelayanan atau sikap kerja yang ditunjukkan oleh karyawan koperasi.
3. Upaya yang dilakukan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui perbaikan kinerja yaitu dengan cara

pelatihan dan pengembangan karyawan, peningkatan kualitas karyawan, membangun budaya kerja yang positif, evaluasi kinerja secara rutin, Meningkatkan komunikasi internal, memberikan umpan balik dan penghargaan serta poin yang paling penting yaitu mendengarkan masukan anggota.

## 5.2 Saran – Saran

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi koperasi dan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang diantaranya sebagai berikut :

1. Karyawan perlu lebih memahami aturan yang berlaku dalam menjalankan kegiatan koperasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan agar anggota merasa lebih puas. Hal ini dapat diwujudkan dengan pelayanan yang ramah, cepat, solutif, dan disertai dengan etika kerja yang baik, seperti sikap sopan serta kemampuan mendengarkan kebutuhan anggota. Manajemen koperasi juga disarankan untuk memberikan bimbingan dan arahan secara rutin sehingga kinerja karyawan dapat lebih konsisten dan terarah.
2. Kepuasan anggota masih berada pada kategori “cukup baik”, koperasi perlu memberikan perhatian lebih terhadap harapan anggota. Karyawan diharapkan lebih peka terhadap kebutuhan anggota, baik dalam hal pelayanan maupun ketepatan waktu dalam bekerja. Selain itu, penting untuk menyediakan mekanisme saran atau pengaduan yang mudah diakses, sehingga anggota

dapat langsung menyampaikan masukan dan koperasi dapat segera melakukan perbaikan.

3. Upaya peningkatan kinerja dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan agar kemampuan serta profesionalitas mereka semakin meningkat. Selain itu, koperasi perlu membangun budaya kerja yang positif dengan menumbuhkan rasa saling menghargai dan semangat melayani anggota. Evaluasi kinerja secara rutin juga perlu dilakukan untuk menilai kelebihan dan kekurangan karyawan, disertai dengan pemberian umpan balik serta penghargaan kepada mereka yang berprestasi. Komunikasi internal antar karyawan dan pengurus perlu ditingkatkan agar koordinasi kerja lebih baik. Yang terpenting, koperasi harus selalu mendengarkan masukan dari anggota, karena anggota adalah pihak utama yang harus dilayani dan kepuasannya menjadi tujuan utama koperasi.
4. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen koperasi. Peneliti berikutnya disarankan untuk memperluas kajian dengan meneliti faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepuasan anggota, menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, serta melakukan studi perbandingan antar koperasi agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.