

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis mengenai peran kepemimpinan pengurus, kinerja karyawan, dan kualitas pelayanan karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota, berikut adalah beberapa poin kesimpulan yang dapat diambil :

1. Peran kepemimpinan pengurus melalui hasil penilaian peranan hubungan antar pribadi, peranan yang bersifat informasional dan peranan pembuat keputusan menunjukkan hasil yang baik yaitu mengawasi partisipasi anggota, mengawasi informasi mengenai perubahan atau perkembangan koperasi dan kemampuan mendelegasikan wewenang.
2. Kinerja karyawan melalui hasil penilaian kualitas, kuantitas, jangka waktu, penekanan biaya, pengawasan dan hubungan antar karyawan menunjukkan hasil yang baik yaitu kerapihan hasil kerja, penyelesaian pekerjaan untuk tambahan, pemanfaatan untuk alat-alat pendukung pekerjaan dan memeriksa setiap pekerjaan agar berjalan sesuai yang diharapkan.
3. Kualitas pelayanan karyawan melalui hasil penilaian *tangibles*/bukti fisik, *reability*/kehandalan, *responsiveness*/ketanggapan, *assurance*/jaminan dan *emphaty*/empati menunjukkan hasil yang baik yaitu memperhatikan kerapihan dan kebersihan koperasi dilakukan secara teratur, cepat tanggap terhadap keluhan anggota, pengetahuan karyawan dan bertanggung jawab atas stok barang di koperasi.

4. Partisipasi anggota melalui hasil penilaian anggota sebagai pemilik indikator yang menunjukkan hasil yang cukup baik yaitu memberikan saran dan masukan untuk kemajuan koperasi dan hasil penilaian anggota sebagai pelanggan indikator yang menunjukkan hasil yang baik yaitu melakukan pinjaman di unit perkreditan.
5. Peran kepemimpinan pengurus sebagai sangat penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan tetapi ada indikator peran kepemimpinan pengurus yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu mewakili janji dengan orang lain, membuat dan menetapkan program kerja dan RAPBK, menciptakan kekompakan antar karyawan dan anggota, serta mencegah atau mengatasi masalah.
6. Peran kepemimpinan pengurus sebagai sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan tetapi ada indikator peran kepemimpinan pengurus yaitu mewakili janji dengan orang lain, membuat dan menetapkan program kerja dan RAPBK, menciptakan kekompakan antar karyawan dan anggota, serta mencegah atau mengatasi masalah yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan.
7. Kinerja karyawan berpengaruh dalam meningkatkan partisipasi anggota namun indikator kinerja karyawan yaitu kecekatan dan tuntas dalam melayani dan menyelesaikan pekerjaan, belum sesuai dengan apa yang anggota harapkan
8. Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh dalam meningkatkan partisipasi anggota namun indikator kualitas pelayanan karyawan seperti memberikan

pelayanan yang ramah, melakukan pelayanan efektif dan memberikan perhatian belum sesuai dengan apa yang anggota harapkan.

9. Upaya-upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui kinerja karyawan, kualitas pelayanan karyawan serta peran kepemimpinan pengurus dengan menganalisis hasil identifikasi sebelumnya.

## 5.2. Saran-Saran

Untuk meningkatkan peran kepemimpinan pengurus melalui kinerja karyawan dan kualitas pelayanan karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota, berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan:

1. Saran teoritis yaitu bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat memperbanyak sumber-sumber dan referensi yang terkait dengan peran kepemimpinan, kinerja karyawan, kualitas pelayanan karyawan dan partisipasi anggota, lebih diperdalam lagi agar memperluas wawasan penelitian.
2. Saran Praktis yaitu :
  - a. Pengurus KPSBU Lembang perlu memperbaiki indikator dari peran kepemimpinan pengurus yang belum sesuai dengan yang diharapkan bertujuan meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan karyawan.
  - b. Karyawan KPSBU Lembang perlu memperbaiki indikator-indikator kinerja karyawan dan kualitas pelayanan karyawan yang belum sesuai dengan yang anggota harapkan agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan anggota yang akan meningkatkan partisipasi anggota itu sendiri.
  - c. Anggota diharapkan untuk memperbaiki indikator anggota sebagai pemilik.