

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Strategi Eceran dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Strategi eceran yang dilakukan oleh Unit Pertokoan Primkopkar Perum Perhutani ini cukup baik, hal ini karena beberapa hal yang dilakukan antara lain, misi yang terukur, mampu menentukan segmen dan target pasar, lokasi Unit Pertokoan juga terbilang strategis, pengelolaan barang dagangan dan pengelolaan harga dikelola cukup baik, tetapi pada pelayanan yang dilakukan masih kurang baik untuk itu pihak koperasi diharapkan untuk memperbaikinya. Unit Pertokoan Primkopkar harus terus melakukan evaluasi agar Unit Pertokoan menjadi semakin berkembang, mampu bersaing dengan ritel lainnya dan dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.
- 2) Tingkat Partisipasi Anggota sebagai pelanggan berdasarkan hasil kuesioner kepada anggota aktif mengenai indikator nilai transaksi, frekuensi pembelian, serta keaktifan dalam menyampaikan kritik dan saran termasuk kedalam kategori kurang baik, hal ini ditandai dengan minimnya transaksi anggota pada unit pertokoan tersebut, salah satu penyebabnya adalah kurang lengkapnya produk dan variasi barang yang disediakan, harga yang cukup mahal, pelayanan yang kurang ramah dan kurang cepat tanggap yang

membuat anggota tidak nyaman saat berbelanja, kemudian kurangnya partisipasi anggota dalam menyampaikan kritik dan saran padahal itu untuk kemajuan unit itu sendiri.

- 3) Berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi oleh Unit Pertokoan Primkopkar dalam melakukan strategi eceran Unit Pertokoan tersebut berada pada kuadran pertama (I), yaitu situasi di mana unit pertokoan memiliki kemampuan yang kuat dalam menghadapi peluang yang besar guna memanfaatkannya secara optimal. Strategi yang perlu dijalankan adalah mendukung strategi agresif.
- 4) Strategi eceran yang sebaiknya diterapkan oleh Unit Pertokoan Primkopkar ini adalah dengan menggunakan strategi S - O yaitu strategi yang didapatkan berdasarkan kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada. Strategi tersebut antara lain:
 - a) Melakukan penawaran *delivery order* untuk memudahkan anggota dalam memesan produk apabila mereka tidak ada waktu untuk datang langsung ke toko atau lokasi rumahnya jauh dari koperasi.
 - b) Memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi dalam menawarkan produk-produk yang dijual
 - c) Mempertahankan pembelian secara kredit dan terapkan sistem pre order supaya produk tetap sesuai dengan keinginan. Sehingga dapat mengembangkan loyalitas anggota

- d) Memanfaatkan Lokasi strategis dengan cara melakukan bazar produk depan toko dengan harga diskon untuk menarik pembelian impulsive (pembelian tidak terduga)

5.2 Saran-Saran

- 1) Bagi kalangan akademis yang akan melanjutkan penelitian ini, mereka dapat memperbaiki dan melengkapi data yang diambil sehingga penelitian ini dapat mengalami perkembangan lebih lanjut dan mengembangkan wawasan penulis menjadi lebih luas.
- 2) Untuk meningkatkan partisipasi anggota, pengelola Unit Pertokoan Primkopkar perlu memperhatikan kelengkapan dan variasi barang yang disediakan dengan melakukan survei kebutuhan anggota minimal satu bulan sekali sehingga dapat memahami kebutuhan mereka. Hasil survei tersebut dapat dijadikan sebagai acuan dalam menambah produk baru yang sebelumnya tidak disediakan di unit pertokoan. Selain itu, dalam menetapkan harga barang yang dijual, pengelola Unit Pertokoan sebaiknya melakukan pembelian barang melalui toko/grosir di *E-Commerce* biasanya harga barang yang dijual lebih murah karena adanya voucher diskon apalagi dengan melakukan pembelian dalam jumlah besar. Hal tersebut juga bisa mengurangi biaya logistik (ongkos kirim) karena di *E-Commerce* ada voucher gratis ongkir. Serta berikan pelatihan *Customer Service* (Layanan Prima) supaya pelayanan yang diberikan menjadi ramah, sopan, cepat dan juga dapat merespon keluhan pelanggan dengan baik. Dengan menyediakan produk yang lengkap, menawarkan harga yang kompetitif, dan pelayanan

yang baik diharapkan minat anggota untuk berbelanja di Unit Pertokoan akan meningkat seiring berjalannya waktu. Karena hal yang paling dijadikan pertimbangan oleh pelanggan dalam berbelanja adalah kelengkapan produk, harga dan pelayanan yang ramah.

- 3) Memaksimalkan pemanfaatan teknologi secara maksimal. Contohnya dengan menambah metode pembayaran non tunai seperti pembayaran melalui dana, gopay, kartu ATM, dan lainnya untuk memudahkan anggota dalam bertransaksi, mengingat perkembangan teknologi membuat segala aspek menjadi lebih mudah dan praktis.
- 4) Menerapkan sistem *Delivery Order* karena dengan begitu adanya layanan pengiriman barang, anggota dapat memesan produk dari kenyamanan mereka sendiri tanpa harus mengunjungi unit pertokoan. Hal ini menghilangkan hambatan waktu dan jarak yang seringkali menjadi kendala bagi anggota yang sibuk dalam pekerjaan Kantor Perum Perhutani dan anggota yang lokasi tempat tinggalnya jauh dari koperasi. *Delivery order* juga memberikan fleksibilitas bagi anggota dalam memenuhi kebutuhan mereka. Anggota dapat memesan produk kapan pun mereka inginkan. Hal ini akan berdampak kepada tingkat partisipasi anggota yang meningkat.

Dalam melakukan *delivery order* ini ada beberapa hal yang harus dipersiapkan yaitu:

- a) Karyawan tambahan
- b) Kendaraan dan bahan bakar minyak
- c) Media sosial untuk melakukan promosi

- d) Bahan kemasan
 - e) Jadwal pengantaran
- 5) Melakukan promosi (*member promotion*) secara langsung kepada anggota baik melalui media sosial seperti facebook, instagram, kemudian pada saat rapat anggota, berikan informasi mengenai keuntungan berbelanja di unit pertokoan seperti adanya pembelian kredit, pembagian keuntungan/SHU yang akan diberikan sesuai dengan jumlah transaksi yang anggota belanjakan di unit pertokoan, kemudian adanya diskon disetiap ada produk baru.