

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelaksanaan proses bisnis dan tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Usaha K7 Mart Koperasi Pegawai Bank BTN Cabang Bandung, dapat disimpulkan bahwa secara umum proses bisnis telah berjalan dengan baik, begitu pula partisipasi anggota dalam aktivitas pembelian. Namun, dari ketiga identifikasi masalah yang diteliti, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar tujuan koperasi dalam meningkatkan keterlibatan anggota sebagai pelanggan dapat tercapai secara maksimal.

1. Pelaksanaan proses bisnis yang dijalankan oleh Unit Usaha K7 Mart secara umum telah memenuhi ekspektasi anggota koperasi, terutama dari sisi pelayanan petugas dan penggunaan sistem kasir digital yang dapat mempermudah transaksi. Namun, masih ditemukan kelemahan pada beberapa aspek, yaitu keterbatasan variasi produk, ketersediaan stok yang belum stabil, tata letak toko yang kurang efisien, informasi harga yang belum jelas, serta promosi yang belum rutin dan kurang menjangkau seluruh anggota.
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan dalam melakukan pembelian di K7 Mart berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun anggota sudah berbelanja di K7 Mart, frekuensi kunjungan belum rutin dan nilai transaksi masih relatif rendah. Selain itu, cakupan domisili anggota yang

tersebar di berbagai wilayah Jawa Barat menjadi faktor yang mengurangi intensitas kunjungan langsung ke unit usaha koperasi.

3. Berdasarkan hasil penelitian, upaya strategis yang perlu dilakukan koperasi antara lain: meningkatkan variasi dan ketersediaan produk, memperbaiki tata letak dan kenyamanan toko, memperjelas informasi harga, serta memperluas strategi promosi dengan memanfaatkan media digital. Rendahnya partisipasi anggota yang dipengaruhi frekuensi belanja, nilai transaksi, dan domisili yang tersebar dapat diatasi dengan memperluas layanan pesan antar, mengembangkan platform belanja digital, serta menawarkan program loyalitas. Strategi ini diharapkan mampu memperbaiki proses bisnis sekaligus meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

5.2 Saran - Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan proses bisnis, koperasi perlu meningkatkan strategi pengadaan dengan memperluas variasi produk, menjaga ketersediaan stok barang, serta menyesuaikan penawaran dengan kebutuhan anggota berdasarkan survei rutin. Tata letak toko sebaiknya diperbaiki dengan jalur belanja yang lebih luas dan penanda kategori produk yang jelas. Seluruh produk perlu dilengkapi label harga, baik manual maupun digital. Selain itu, promosi harus dilakukan secara lebih konsisten dan memanfaatkan media

digital agar mampu menjangkau seluruh anggota, termasuk mereka yang jarang berkunjung ke toko.

2. Berdasarkan hasil penelitian partisipasi anggota sebagai pelanggan dalam melakukan pembelian di K7 Mart, koperasi dapat membuat program loyalitas seperti diskon khusus anggota, sistem poin belanja, atau bundling produk. Mengingat domisili anggota tersebar luas di wilayah Jawa Barat, koperasi perlu mengembangkan strategi belanja yang lebih inovatif, seperti memperluas jangkauan layanan pemesanan online dengan sistem antar, atau kerja sama dengan kurir internal, sehingga anggota yang berdomisili jauh tetap bertransaksi dengan mudah di K7 Mart.