

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mengenai “Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”, maka dapat disimpulkan beberapa hasil temuan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan rekapitulasi kuesioner, skor kinerja karyawan Koperasi KSU Budi Daya sebesar 2.458 masuk kategori kurang baik, dengan hampir semua indikator pelayanan bernilai rendah. Kondisi ini menunjukkan kelemahan pada SDM, prosedur kerja, dan sarana pendukung, sehingga perlu perbaikan melalui pelatihan, pembenahan SOP, peningkatan koordinasi, serta pemanfaatan teknologi untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas layanan.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi pada Tabel 4.23, tingkat partisipasi anggota Koperasi KSU Budi Daya secara keseluruhan memperoleh skor **1.024** dengan kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan anggota dalam memanfaatkan layanan koperasi masih rendah dan memerlukan upaya perbaikan melalui peningkatan kualitas pelayanan, pengembangan produk/jasa, serta strategi yang mendorong loyalitas dan keterikatan anggota.
3. Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan partisipasi anggota Koperasi KSU Budi Daya sangat bergantung pada perbaikan kinerja karyawan di bidang pelayanan. Koperasi perlu melakukan pelatihan intensif untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme SDM, memperbaiki SOP agar lebih efisien dan responsif, serta menyediakan sarana pendukung dan teknologi yang

memudahkan transaksi. Selain itu, pengembangan produk dan layanan yang relevan dengan kebutuhan anggota, disertai komunikasi aktif dan promosi yang tepat sasaran, akan mendorong loyalitas dan keterlibatan anggota secara berkelanjutan.

Secara ringkas, hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kinerja karyawan dan partisipasi anggota di Koperasi KSU Budi Daya merupakan permasalahan yang saling memengaruhi. Kualitas pelayanan yang belum optimal mengurangi minat anggota untuk berpartisipasi, sementara rendahnya partisipasi berdampak pada motivasi dan kinerja karyawan. Untuk itu, diperlukan langkah strategis yang meliputi peningkatan keterampilan dan profesionalisme SDM, pembenahan sistem kerja dan prosedur layanan, optimalisasi sarana dan teknologi, serta pengembangan produk dan strategi promosi yang mampu menarik, mempertahankan, dan memperkuat keterikatan anggota.

5.2 Saran-Saran

Adapun beberapa saran dari penulis berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Saran Teoritis

Saran teoritis untuk peneliti selanjutnya adalah agar dapat mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi partisipasi anggota sebagai pelanggan, seperti kepuasan kerja karyawan, citra koperasi, atau inovasi layanan digital. Penelitian mendatang juga disarankan untuk menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) agar mampu menggali lebih dalam tidak hanya aspek kuantitatif, tetapi juga

pemahaman kualitatif mengenai motivasi dan persepsi anggota terhadap pelayanan koperasi. Selain itu, pengembangan model teoritis berbasis teori perilaku konsumen atau teori partisipasi sosial juga dapat menjadi kerangka konseptual yang lebih komprehensif, sehingga hasil penelitian memiliki kontribusi teoritis yang lebih kuat dalam pengembangan ilmu koperasi dan manajemen layanan.

2. Saran Praktis

Berikut saran praktis untuk koperasi untuk perbaikan dan peningkatan koperasi berdasarkan hasil penelitian:

- a. Peningkatan Kompetensi SDM, Koperasi perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program pelatihan rutin yang terstruktur. Pelatihan dapat difokuskan pada keterampilan pelayanan prima, komunikasi efektif, manajemen waktu, dan penyelesaian masalah secara profesional. Selain itu, *coaching* internal juga dapat diterapkan dengan melibatkan karyawan senior untuk membimbing karyawan baru, sehingga transfer pengetahuan dan pengalaman dapat berlangsung optimal. Penilaian kinerja berkala yang dilengkapi umpan balik konstruktif juga diperlukan untuk memastikan setiap karyawan mampu bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- b. Pembenahan SOP dan Proses Kerja, Agar pelayanan menjadi lebih efektif, koperasi perlu menyempurnakan standar operasional prosedur (SOP) dengan memperjelas alur kerja, membagi tugas secara proporsional, dan menetapkan target waktu pelayanan yang terukur. Penyederhanaan proses administrasi

dan transaksi akan mengurangi waktu tunggu anggota, sekaligus meningkatkan kepuasan. SOP yang baik juga harus dievaluasi secara berkala untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan anggota dan dinamika operasional koperasi.

- c. Penguatan Sarana dan Pemanfaatan Teknologi, Ketersediaan sarana fisik yang memadai menjadi kunci pelayanan yang optimal. Koperasi sebaiknya melengkapi fasilitas seperti meja layanan, perangkat komputer, sistem kasir terintegrasi, dan ruang tunggu yang nyaman. Pemanfaatan teknologi digital, seperti aplikasi anggota atau sistem transaksi online, dapat mempermudah proses simpan pinjam, pengecekan saldo, serta akses informasi promosi dan program koperasi. Inovasi ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga meningkatkan citra profesional koperasi.
- d. Pengembangan Produk dan Layanan, Koperasi perlu mengembangkan variasi produk dan layanan sesuai kebutuhan anggota, misalnya menyediakan paket belanja hemat, fasilitas pembayaran tagihan, atau kredit berbunga rendah. Riset berkala terhadap preferensi dan kepuasan anggota penting dilakukan untuk menyesuaikan penawaran yang diberikan. Dengan begitu, produk dan layanan koperasi akan lebih relevan dan mampu meningkatkan partisipasi anggota secara berkelanjutan.
- e. Program Apresiasi dan Penguatan Hubungan dengan Anggota, Untuk menjaga loyalitas anggota, koperasi dapat mengadakan program apresiasi seperti poin reward, diskon khusus, atau undian bagi anggota yang aktif bertransaksi. Selain itu, komunikasi dua arah dengan anggota perlu diperkuat

melalui media sosial, buletin, atau grup WhatsApp, sehingga informasi program dan kebijakan dapat tersampaikan dengan cepat. Forum musyawarah atau survei online juga bisa dimanfaatkan untuk melibatkan anggota dalam pengambilan keputusan strategis koperasi.

