

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya mengenai pengaruh antara persepsi anggota pelayanan USP dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran bagi Kopti Bandung sebagai berikut.

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari persepsi anggota tentang pelayanan USP tergolong ke dalam kategori cukup baik yang dapat dilihat dari kualitas produk, harga, *emotional factor* dan kemudahan. Secara umum persepsi anggota tersebut sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh koperasi diantaranya persepsi anggota mengenai daya tahan dari nilai simpanan yang masih rendah, banyaknya anggota yang belum mendapatkan sosialisasi mengenai jenis-jenis produk simpanan dan kesesuaian antara balas jasa pinjaman dengan keadaan anggota. Balas jasa pinjaman saat ini adalah 2% perbulan yang dinilai oleh beberapa anggota tergolong tinggi dan menjadi keluhan anggota ketika akan melakukan transaksi pinjaman.
2. Kualitas pelayanan dari pengurus dan karyawan USP dirasakan anggota tergolong ke dalam kategori cukup baik yang dilihat berdasarkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Secara umum kualitas pelayanan tersebut sudah

cukup baik, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yang diantaranya ketanggapan pengurus dalam membantu transaksi dan memberikan informasi serta lokasi koperasi yang masih menjadi kendala bagi beberapa anggota untuk bertansaksi dengan koperasi. Beberapa anggota juga menyarankan bahwa perlu dilakukan sosialisasi kembali dari pengurus terkait simpan pinjam yang beberapa tahun sebelumnya pernah dilakukan agar unit ini juga dapat berkembang dengan baik yang akan berdampak baik pula anggota.

3. Partisipasi anggota tergolong ke dalam kategori cukup baik yang dilihat dari bidang organisasi, bidang permodalan dan bidang unit usaha. Secara umum partisipasi anggota tersebut sudah cukup baik, namun terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan diantaranya keaktifan anggota untuk memberikan kritik dan saran serta keaktifan anggota dalam menyimpan yang dinilai masih rendah. Tingginya partisipasi anggota dalam meminjam yang tidak diimbangi dengan tingginya partisipasi anggota dalam menyimpan tentu menjadi masalah bagi koperasi dalam mengumpulkan permodalan yang nantinya akan digunakan untuk operasional dan diputarkan kembali oleh pengurus.
4. Terdapat pengaruh positif antara persepsi anggota tentang pelayanan USP terhadap partisipasi anggota yang artinya semakin baik persepsi anggota tersebut maka partisipasi anggota juga dapat meningkat. Sedangkan besar pengaruhnya adalah 24,2%. Sedangkan sisanya 75,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota yang artinya semakin baik kualitas pelayanan tersebut maka partisipasi anggota

juga dapat meningkat. Sedangkan besar pengaruhnya adalah 35,6% sedangkan sisanya 64,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. Terdapat pengaruh positif secara simultan antara persepsi anggota tentang pelayanan USP dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota yang artinya semakin baik persepsi anggota dan kualitas pelayanan maka partisipasi anggota juga dapat meningkat. Sedangkan besar pengaruh secara simultan tersebut adalah 43,3% dan sisanya 56,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan sebelumnya, maka penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya memperbaiki kekurangan yang ada di koperasi sehingga dapat lebih baik. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kopti Kota Bandung dapat mempertahankan pelayanan yang dirasa sudah baik. Persepsi yang baik dari anggota terhadap pelayanan unit simpan pinjam perlu dibentuk untuk dapat meningkatkan kepercayaan anggota serta meningkatkan partisipasi anggota khususnya dalam penyimpanan yang saat ini masih rendah. Perbaikan dari kualitas produk baik produk simpanan maupun pinjaman perlu diperhatikan dan harus disesuaikan dengan kebutuhan anggota.
2. Pengurus Kopti Kota Bandung dalam menjalankan tugasnya harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggotanya sehingga ketika anggota melakukan transaksi merasa aman dan nyaman. Kualitas yang pelayanan yang harus diperbaiki

meliputi ketanggapan pengurus dalam membantu anggota saat bertransaksi dan memberikan informasi-informasi terbaru terkait perkembangan unit simpan pinjam dengan memanfaatkan media sosial yang tersedia, perlu dilakukan kembali sosialisasi kepada anggota terkait unit simpan pinjam dan diperlukan strategi untuk menarik minat anggota dalam menabung di koperasi dengan membuat strategi jemput bola dikarenakan tempat tinggal anggota yang tersebar ke dalam beberapa wilayah.

3. Dalam meningkatkan partisipasi anggota yang masih rendah maka perlu dilakukan evaluasi oleh pengurus guna menarik minat anggota. Hal-hal yang dirasa tidak sesuai dengan kebutuhan perlu ditinjau kembali dan yang sudah sesuai perlu ditingkatkan.
4. Pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan terhadap partisipasi anggota tergolong rendah, maka Kopti Kota Bandung perlu melakukan perbaikan, sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota.
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota tergolong sudah cukup baik, sehingga Kopti Kota Bandung perlu mempertahankan dan meningkatkan yang dirasa sudah baik, serta melakukan perbaikan yaitu ketanggapan pengurus memberikan informasi terkait unit simpan pinjam, melakukan sosialisasi kepada anggota terkait unit simpan pinjam dan menerapkan strategi yang tepat untuk menarik minat anggota dalam berpartisipasi, sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota.