BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan menegenai Analisis Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di KPRI Mulia RSUD Majalaya, maka penulis dapat simpulkan mengenai pelayanan yang di berikan KPRI Mulia RSUD Majalaya terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan yang didapatkan setiap anggota sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden, kenyamana, keragaman jenis produk/barang, jam buka tutup toko dan pelayanan pengantaran barang merupakan penilaian terkecil dari responden dan memiliki kriteria cukup baik. Dilihat dari jumlah keseluruhan bahwa penilaian untuk pelayanan yang diberikan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya kepada setiap anggota dengan nilai 2425 memasuki kriteria cukup baik oleh anggota, namun tetap harus ada perbaikan dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi responden dari anggota bahwa penilaian untuk partisipasi yang diberikan anggota terhadap Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya dengan nilai 122 memasuki kriteria cukup baik, dimana prekuensi (seringnya berbelanja) responden dinilai cukup sering kisaran 6-9 kali berbelanjan di Unit Usaha Perdagangan, akan tetapi masih ada anggota yang masih belum berpartisipasi dalam pemanpaatan pelayanan yang diberikan. Melihat tentang kesesuaiaan harapan dan

keinginan merekomendasikan KPRI Mulia Majalaya kepada orang terdekat atau masyarakat umum.

KPRI Mulia harus mempertahankan apa yang sudah dianggap baik oleh anggota atau bahkan bisa memperbaiki apa yang menjadi kelemahan/ kekurangan dari Koperasi itu sendiri. Sehingga Koperasi dapat mensejahterakan anggotanya dan dapat bertahan dengan waktu yang lama menjadi Koperasi yang maju dan sukses.

1. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh KPRI Mulia untuk meningkatkan partisipasi adalah sebagai berikut:
   a. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota maka harus memperhatikan tingkat pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya, diantaranya meningkatkan ketelitian dan kesabaran karyawan dalam memberikan pelayanan, dalam melayani pesanan yang sesuai dengan keinginan anggota, pengantaran barang yang tepat waktu, dan menyediakan keragaman jenis produk/barang yang anggota butuhkan.
   b. Koperasi sebaiknya melakukan kegiatan promosi, informasi produk yang jelas yang bisa menarik perhatian anggota maupun masyarakat sekitar. Layout yang menarik dan penepatan barang yang sesuai dengan jenisnya, ruangan yang nyaman, dan ketepatan pramuniaga yang cepat tanggap terhadap pelayanan anggota/konsumen sehungga anggota menjadi loyal terhadap Unit Usaha Perdagangan.

5.2 Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan dari hasil penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dianjurkan kepada USP KPRI Mulia yaitu sebagai berikut:

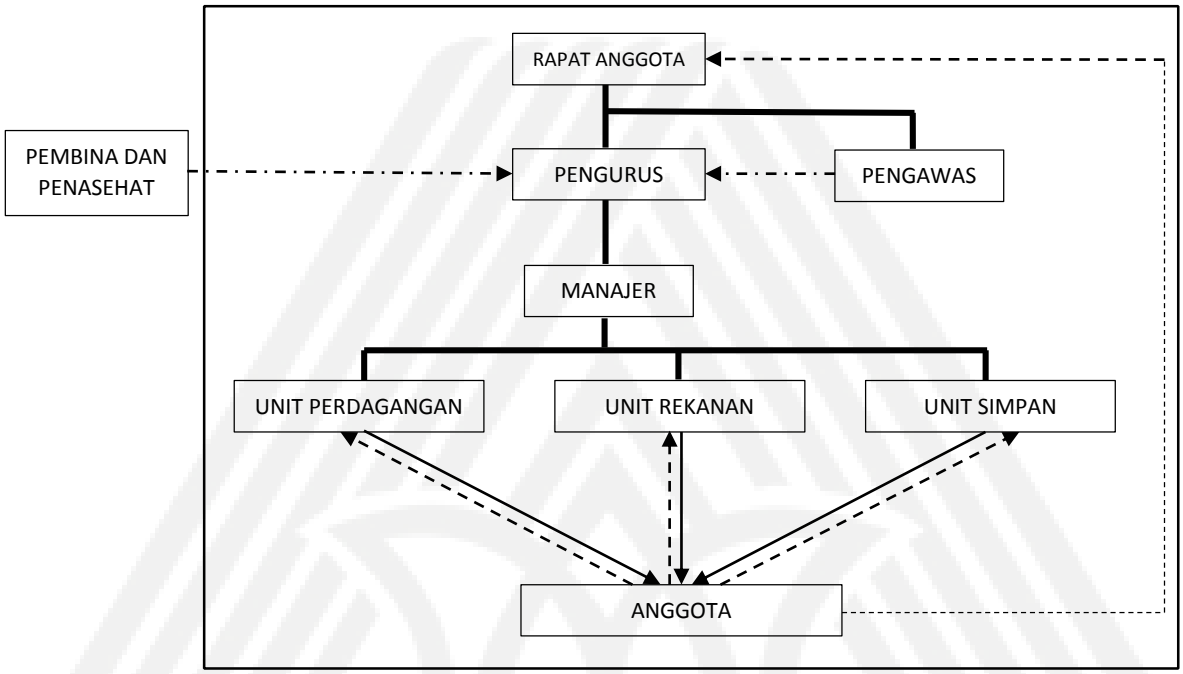
1. Memberikan harga barang/produk yang lebih murah dari pesaing dengan membeli produk langsung dari gelosir atau produsen, sehingga barang yang ditawarkan ke anggota bisa lebih murah dari pesaing.
2. Memberi informasi yang jelas mengenai toko terhadap anggota, mengenai harga, perlengkapan, ketersediaan dan informasi-informasi yang lainnya sehingga anggota tidak ragu untuk berpartisipasi di Unit Usaha Perdaganagn KPRI Mulia Majalaya.
3. Melakuakan tambahan jam buka tutup toko, dengan mempertimbangkan sumber daya manusianya serta biaya untuk pemberian upah terhadap pegawai, yang menanbah jam kerjanya. karena keberadaan Unit Usaha Perdagangan ada di lingkungan RSUD Majalaya yang beroperasi 24 jam, sehingga dapat memenuhi kebutuhan anggota serta sebagai memanfaatkan peluang usaha dimana keluarga pasien dan warga sekitar yang membutuhkan kebutuhannya di Unit Usaha Perdagangan dimalam hari.
4. Melakukan kegiatan promosi dengan cara membuat *brosur,* sepanduk, maupun *webpage* yang memungkinkan anggota maupun masyarakat memperoleh informasi tentang harga (*sale*), produk yang tersedia di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya.

5. Organisasi Koperasi adalah suatu satuan hubungan antara orang-orang atau badan hukum koperasi yang mempunyai kepentingan yang sama untuk mencapai tujuan yang sama berdasarkan ketetapan bersama. Sebuah koperasi dinilai baik apabila pelaksanaan administrasi dilaksanakan administrasi dilaksanakan secara tertib, disamping itu ada komnikasi dan kerjasama yang baik antar pengurus, serta pengurus dengan anggota untuk mencapai tujuan. Disamping itu, seluruh perangkat organisasi KPRI Mulia telah mengetahui alur dan hirarki dalam organisasi mulai dari RAT (Rapat anggota Tahunan) sampai dengan anggota koperasi. hal ini dikarenakan mereka mengacu pada UU No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yang menyebutkan bahwa perangkat organisasi koperasi terdiri atas:

   1. Rapat Anggota
   2. Pengurus
   3. Pengawas

   Struktur organisasi ini disarankan oleh peneliti kepeda KPRI Mulia untuk digunakan sebagai salah satu prangkat organisasi dalam menjalankan kegiatan koperasi. Dimana sebelumnya struktur organisasi yang dimiliki koperasi belum mengacu pada struktur organisasi yang terdapat pada undang undang.

   Berikut gambar struktur Organisasi yang peneliti sarankan :



Gambar 5.1 Struktur Organisasi KPRI Mulia RSUD Majalaya yang Disarankan

KETERANGAN :

- Garis Komando
- Garis Pelayanan
- Garis Pengawasan
- Partisipasi Anggota sebagai Pemilik dan pelanggan

IKOPIN