

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

- 1) Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota ( $Y$ ) memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya sisa hasil usaha anggota. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka sisa hasil usaha akan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung dan positif terhadap sisa hasil usaha anggota telah terbukti benar.
- 2) Partisipasi Anggota ( $X_2$ ) terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota ( $Y$ ) memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya sisa hasil usaha anggota. Artinya, semakin baik partisipasi anggota maka sisa hasil usaha akan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa partisipasi anggota berpengaruh secara langsung dan positif terhadap sisa hasil usaha anggota telah terbukti benar.
- 3) Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Partisipasi Anggota ( $X_2$ ) memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya

partisipasi anggota. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka partisipasi anggota akan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung dan positif terhadap partisipasi anggota telah terbukti benar.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha anggota di Koppoindo (Koperasi Pegawai PT.Pos Indonesia) Jakarta Pusat, diketahui bahwa implikasinya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap perolehan sisa hasil usaha. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan sudah cukup baik, namun mutu pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota belum optimal terutama pada penyediaan bukti langsung bagi anggota sangat rendah terutama pada penyediaan fasilitas fisik atau sarana dan prasarana dalam menjalankan usahanya padahal pengetahuan anggota mengenai pengelolaan koperasi sudah baik. Dalam hal ini, perlunya pengelola koperasi mulai menerapkan pengetahuan mengenai koperasi dan meningkatkan konsistensi kerja sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Partisipasi anggota berpengaruh terhadap sisa hasil usaha anggota. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa partisipasi anggota dapat

dikatakan baik, namun rasa kepedulian anggota dalam meningkatkan modal dan mengawasi perkembangan koperasi masih rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya pengawasan anggota atau evaluasi dari anggota dapat mempengaruhi jumlah sisa hasil usaha yang diperoleh anggota. Dalam hal ini, anggota perlu memiliki kesadaran bahwa partisipasi anggota diperlukan di dalam perkembangan koperasi.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan di Kopposindo sudah cukup baik, namun pelayanan yang diberikan oleh Kopposindo kepada anggota masih kurang membuat anggota untuk tertarik dan memiliki perhatian yang lebih terhadap koperasi dimana akan mempengaruhi sisa hasil usaha anggota.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengelola terutama pengurus dan karyawan Kopposindo (Koperasi Pegawai PT.Pos Indonesia), harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam rangka menarik partisipasi anggota dan meningkatkan sisa hasil usaha anggota demi keberlangsungan koperasi. Pengurus dapat menetapkan strategi khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti meningkatkan konsistensi kinerja pelayanan pengurus

atau pegawai, pengetahuan pengelola mengenai koperasi, dan menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap bagi anggota.

2. Setiap anggota koperasi dapat meningkatkan sisa hasil usaha anggota dengan mulai berpartisipasi dan memiliki rasa kepedulian untuk mengawasi atau memperhatikan perkembangan koperasi khususnya pada kinerja pelayanan pengurus dan pegawai koperasi di dalam koperasi sehingga dapat mempengaruhi sisa hasil usaha anggota di dalam koperasi.
3. Koperasi disarankan untuk lebih meningkatkan kesadaran anggota untuk berkoperasi dalam bidang organisasi dengan cara memberikan penghargaan dari koperasi terhadap anggota yang berpartisipasi aktif dalam organisasi sehingga anggota tertarik untuk berpartisipasi. Selain itu, koperasi dapat meningkatkan semangat anggota untuk berpartisipasi dengan cara memberikan kesempatan anggota untuk memberikan saran dan kritik yang membangun bagi kemajuan koperasi.