

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota. Hal ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan meningkat, maka partisipasi anggota akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif antara efektivitas komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota. Hal ini berarti bahwa jika efektivitas komunikasi interpersonal meningkat, maka partisipasi anggota akan meningkat.
3. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota. Hal ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal meningkat, maka partisipasi akan meningkat.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota

Jakarta Selatan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal merupakan beberapa faktor yang menentukan partisipasi anggota. Implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui pelayanan

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat dan proses yang tidak berbelit.

2. Upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui komunikasi interpersonal

Upaya yang dapat dilakukan untuk lebih meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal agar dapat meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memberikan menciptakan situasi atau media yang dapat mendukung atau mendorong anggota untuk secara bersama-sama membahas kemajuan serta permasalahan yang sedang dialami koperasi.

C. Saran

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

1. Penggunaan sistem reward untuk meningkatkan partisipasi anggota. Hal

ini bisa dilakukan dengan memberikan hadiah terkait dengan keaktifan anggota baik dalam penggunaan jasa koperasi maupun dalam kelancaran pengembalian kredit, dan mengadakan program anggota terbaik dengan mempublikasikan keaktifan anggota tersebut ke dalam majalah koperasi

2. Menggunakan aplikasi tertentu dalam pencatatan keuangan khususnya

pada unit simpan pinjam. Dengan anggota yang cukup banyak dan

perputaran modal yang cukup sering maka sudah sepatutnya koperasi menggunakan sistem komputerisasi akuntansi terpadu dan transparan dengan aplikasi tertentu. Sehingga anggota pun dapat dengan mudah bertransaksi di koperasi tanpa khawatir dengan waktu yang lama maupun dengan proses yang berbelit-belit.

3. Memberikan pelatihan kerja untuk para karyawan koperasi, untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan serta untuk meningkatkan motivasi karyawan memberikan pelayanan yang terbaik.
4. Menggunakan media sosial untuk berkomunikasi. Jarak dan waktu tidak lagi menjadi halangan untuk berkomunikasi, dengan memanfaatkan jejaring sosial dapat mempermudah anggota koperasi yang jumlahnya cukup banyak serta tersebar di Jakarta maupun sekitarnya. Dengan begitu telah membentuk dukungan agar terjadinya komunikasi interpersonal yang efektif.
5. Untuk penelitian selanjutnya, agar meningkatkan kualitas penelitian khususnya yang berkaitan dengan partisipasi dalam berkoperasi. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan menambah objek maupun variabel yang mempengaruhi kesadaran berkoperasi agar kesimpulan yang didapat lebih menyeluruh.