

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi dan analisis data hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat partisipasi anggota usaha pertokoan di koperasi badan kepegawaian negara BKN Cililitan, Jakarta Timur. Hasil penelitian ini juga memberikan kesimpulan tentang adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, atau dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula partisipasi anggota dimana partisipasi anggota ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 39.60 %.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Badan Kepegawaian Negara Cililitan, Jakarta Timur. Ini membuktikan bahwa untuk meningkatkan partisipasi anggota, koperasi harus meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan memiliki peran dalam meningkatkan partisipasi anggota, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan koperasi maka akan semakin tinggi pula partisipasi anggota pada koperasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat indikator bahwa apabila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar dari pada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasi akan meningkat. Sebaliknya apabila koperasi tidak mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar dari pada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasi tidak akan meningkat.

Mengingat hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, hal ini dapat dijadikan suatu pertimbangan bagi koperasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi sehingga anggota merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat meningkatkan partisipasinya dikoperasi tersebut, disamping beberapa faktor lain yang juga ikut mempengaruhinya.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan diatas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan peneliti untuk meningkatkan partisipasi anggota dan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan partisipasi anggota, maka anggota koperasi harus memperhatikan dalam hal pelayanan, yakni pengurus anggota harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Untuk meningkatkan partisipasi anggota pengurus harus memperhatikan melalui:
 - a. Kesiadaan anggota dalam membayar simpanan- simpanan,
 - b. Kesiadaan anggota untuk memberikan saran/ kritik,
 - c. Kesiadaan anggota dalam mengatasi masalah yang ada di koperasi
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengurus anggota harus memperhatikan dalam beberapa hal misalnya:
 - a. Pelayanan melalui telepon,
 - b. Kesigapan pengurus anggota dalam menghadapi masalah,
 - c. Penampilan yang rapi (sarana- prasarana/ pengurusnya)