

## **BAB V**

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

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Universitas Negeri Jakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Artinya, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat partisipasi anggota, dan begitu juga sebaliknya.
2. Terdapat pengaruh positif citra koperasi terhadap partisipasi anggota. Artinya, semakin baik citra koperasi yang didapatkan siswa, maka akan semakin baik partisipasi anggota, dan begitu juga sebaliknya.
3. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan citra koperasi secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan citra koperasi maka akan semakin baik tingkat partisipasi anggota, dan begitu pula sebaliknya.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai UNJ, maka peneliti menemukan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat partisipasi anggota. Semakin baik citra koperasi maka semakin

meningkat partisipasi anggota. Dengan demikian dapat diketahui bahwa implikasinya adalah sebagai berikut :

1. Dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota, kualitas pelayanan koperasi harus ditingkatkan. Baik atau buruknya kualitas pelayanan koperasi dapat menentukan tingkat partisipasi anggota. Para pengurus maupun pengelola koperasi harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggota. Pengurus dan pengelola dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota agar mendorong partisipasi anggota.
2. Citra koperasi harus dibentuk menjadi baik agar meningkatkan partisipasi anggota. Citra merupakan pandangan anggota terhadap koperasi yang menimbulkan kepercayaan dari anggota kepada koperasi. Citra koperasi dapat menjadi faktor penentu partisipasi anggota. Semakin baik citra koperasi yang diberikan akan meningkatkan tingkat partisipasi anggota.
3. Kualitas pelayanan dan citra koperasi mempunyai peran penting dalam meningkatkan partisipasi anggota. Dalam hal ini hubungan antara pengurus dan anggota koperasi harus memiliki keeratan dalam mencapai tujuan bersama. Peran pengurus koperasi sangat penting karena mengemudikan jalannya koperasi sehingga memberikan kualitas pelayanan yang nyaman serta membentuk citra koperasi yang baik.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang dapat diberikan peneliti adalah :

1. Untuk mendorong partisipasi anggota diharapkan koperasi meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan rasa empati ataupun kepedulian kepada anggota koperasi. Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu pengurus dan pengelola memberi perhatian atas kritik, saran, serta keluhan yang disampaikan anggota, memberikan keadilan dalam pelayanan koperasi, dan kecakapan pengelola dan pengurus dalam melayani anggota.
2. Untuk meningkatkan partisipasi anggota diharapkan koperasi dapat menciptakan citra koperasi yang baik. Hal tersebut dapat dilakukan melalui membangun nilai-nilai yang baik di koperasi. Cara yang dapat dilakukan adalah membangun hubungan yang baik di antara pengurus, pegawai, anggota koperasi lainnya, pengurus, memperbaiki kinerja pengurus dan pengelola dengan memberikan pengetahuan perkoperasian, dan membuat lingkungan koperasi nyaman sehingga mendorong anggota untuk aktif berkontribusi di dalam koperasi.
3. Untuk meningkatkan partisipasi anggota, pengurus harus meningkatkan kualitas pelayanan dan citra koperasinya. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting karena berhubungan langsung dengan transaksi ataupun usaha yang dilakukan koperasi. Anggota koperasi akan terdorong untuk melakukan transaksi di koperasi jika kualitas pelayanannya baik. Dilingkup citra koperasi, pengurus juga turut berperan dalam membentuk karakteristik, reputasi, nilai dan identitas koperasi yang baik. Sehingga, apabila citra koperasi baik akan meningkatkan partisipasi anggota. Selain

itu, koperasi harus mendorong anggota untuk aktif dalam pengambilan keputusan yang dibuat koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memberikan pengetahuan perkoperasian bahwa anggota harus memberikan kontribusi di segala aspek termasuk pengambilan keputusan koperasi meliputi, penyampaian pendapat berupa kritik dan saran dari anggota, ikut dalam proses pengawasan di dalam usaha koperasi, dan ikut dalam penetapan rencana usaha koperasi.