

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Mahasiswa UNJ. Pengaruh yang dimaksud merupakan pengaruh positif yang bermakna apabila kualitas layanan meningkat maka partisipasi anggota juga akan meningkat dan berlaku sebaliknya.
2. Terdapat pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota di Koperasi Mahasiswa UNJ. Adapun pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota merupakan pengaruh positif yang artinya apabila citra koperasi meningkat maka partisipasi juga akan meningkat.
3. Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota di Koperasi Mahasiswa UNJ. Kualitas layanan dan citra koperasi memiliki pengaruh positif secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota. Jika kualitas layanan ditingkatkan dan citra koperasi semakin baik maka partisipasi anggota juga akan meningkat.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas layanan dan citra koperasi memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota di Koperasi Mahasiswa UNJ. Hasil ditunjukkan melalui data dari seluruh responden dan diperkuat pada data khusus responden FE UNJ. Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini berupa pengaruh positif baik secara parsial maupun simultan. Artinya, kedua variabel yang diteliti dalam penelitian ini patut menjadi pertimbangan bagi pihak-pihak terkait guna meningkatkan partisipasi anggota koperasi.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa hal-hal yang berkaitan dengan kualitas layanan perlu ditingkatkan terutama yang sesuai dengan alat pengukuran pada penelitian ini, yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati dan keandalan. Skor yang kecil dapat disebabkan karena kondisi anggota yang masih kurang dalam mengamati kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi dan kondisi kualitas yang dihasilkan oleh koperasi itu sendiri. Oleh karena itu, perlu diadakan dorongan bagi anggota untuk dapat lebih memiliki peran dalam pengamatan layanan koperasi.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan citra koperasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap partisipasi anggota koperasi. Dengan demikian, citra koperasi perlu menjadi perhatian terutama dalam pembentukan citra koperasi itu sendiri. Koperasi harus mampu meninggalkan kesan maupun pandangan positif bagi anggota. Pandangan

anggota mengenai koperasi akan menentukan sejauh mana anggota akan memiliki peran aktif dalam pengembangan dan kemajuan koperasi.

Hasil penelitian sesuai dengan hasil hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh kualitas layanan dan citra koperasi terhadap partisipasi secara simultan sebesar 19,4%. Guna meningkatkan partisipasi anggota koperasi, maka hendaknya kualitas layanan dan citra koperasi secara bersama-sama ditingkatkan untuk menghasilkan partisipasi anggota yang lebih tinggi. Ketika layanan yang diberikan berkualitas dan koperasi mampu menghasilkan kesan yang baik terhadap anggota, maka anggota akan memiliki kontribusi aktif kepada koperasi sebagai hasil dari dorongan yang diberikan melalui layanan dan peningkatan citra koperasi.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan dan implikasi di atas, maka dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di Koperasi Mahasiswa UNJ, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap partisipasi anggota koperasi mendorong peneliti untuk memberikan saran diadakannya evaluasi kualitas layanan koperasi secara berkala. Evaluasi kualitas layanan dapat dilakukan oleh masing-masing divisi usaha untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh setiap divisi usaha, sehingga akan lebih menyesuaikan dengan

kondisi divisi usaha yang ada di koperasi. Kemudian, koperasi perlu membenahi bagian dari kualitas layanan terutama bukti fisik yang memiliki nilai terendah dikedua rata-rata hitung, baik dari seluruh responden maupun dari responden yang berasal khusus dari FE UNJ. Koperasi perlu memperbaiki kondisi fisik yang tidak hanya berkaitan dengan peralatan atau teknologi yang digunakan, tetapi juga dekorasi tempat usaha yang dibuat lebih rapi dan nyaman. Apabila tempat usaha bergabung dengan sekretariat, maka koperasi perlu menjaga kondisi sekretariat agar tetap rapi dan terjaga kenyamanannya, sehingga akan mendorong fisik tempat usaha yang terlihat menjadi lebih baik. Komponen lain dari kualitas layanan juga dapat dijaga melalui evaluasi berkala. Selain itu, koperasi perlu memberikan masukan khusus bagi para anggota untuk terus memberikan kritik maupun saran terkait kualitas layanan yang diberikan, salah satunya dapat berupa kolom saran tanpa nama, sehingga memungkinkan anggota memberikan kritik dan saran tanpa ragu karena identitasnya dirahasiakan.

2. Terkait dengan adanya pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota, koperasi dirasa perlu untuk mengadakan penanaman motivasi sekaligus dorongan untuk berperan aktif dengan lebih mendekatkan diri kepada para anggota secara individu, agar anggota merasa nyaman berada di koperasi, sehingga dapat meninggalkan kesan dan pandangan yang baik kepada anggota atas koperasi.

3. Koperasi disarankan mengadakan pengenalan serta pendidikan dan pelatihan perkoperasian khusus kepada anggota secara berkala, karena pada hasil kuesioner sebagian anggota koperasi menyatakan bahwa mereka ingin bergabung ke koperasi karena ingin mengetahui lebih banyak tentang koperasi, sehingga koperasi perlu untuk memenuhi rasa ingin tahu maupun kebutuhan anggota mengenai pengetahuan tentang koperasi secara lebih lanjut, terutama bagi anggota baru atau anggota yang berada pada masa tahun pertama di koperasi.