

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai eksplorasi kinerja pegawai dalam menghadapi peningkatan jumlah anggota pada Kopdit Sangosay Cabang Borong, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pegawai Kopdit Sangosay Cabang Borong pada dasarnya memiliki kesiapan yang cukup baik dan bersifat adaptif dalam menghadapi peningkatan jumlah anggota. Kesiapan tersebut tercermin dari kemampuan pegawai dalam mempertahankan pelayanan, menjaga hubungan baik dengan anggota, serta tetap menjalankan tugas pelayanan meskipun menghadapi peningkatan beban kerja. Namun, kesiapan ini masih lebih banyak bertumpu pada komitmen individu dan solidaritas internal, serta belum sepenuhnya didukung oleh sistem manajemen sumber daya manusia yang terstruktur.
2. Pegawai menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan secara maksimal seiring dengan meningkatnya jumlah anggota koperasi. Kendala utama meliputi keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan jumlah anggota, meningkatnya beban kerja, beragamnya karakteristik dan pemahaman anggota, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta belum optimalnya program pelatihan dan pengembangan pegawai secara berkelanjutan. Kendala-kendala tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan apabila tidak dikelola dengan baik.

3. Peningkatan jumlah anggota memberikan dampak yang beragam terhadap kualitas pelayanan, kepuasan anggota, dan loyalitas anggota. Secara deskriptif, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota berada pada kategori sangat baik, menunjukkan bahwa pegawai masih mampu menjaga mutu pelayanan meskipun menghadapi tekanan kerja. Namun demikian, secara struktural peningkatan jumlah anggota menuntut penyesuaian sistem pelayanan agar kualitas tersebut dapat dipertahankan secara berkelanjutan.
4. Kendala pelayanan yang dihadapi pegawai berpotensi berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan anggota, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan intensitas interaksi personal. Meskipun saat ini dampak tersebut belum menurunkan kepuasan anggota secara signifikan, kondisi ini perlu diantisipasi agar tidak menimbulkan masalah pelayanan di masa mendatang.
5. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah anggota Kopdit Sangosay Cabang Borong. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan lebih berperan dalam mempertahankan anggota yang sudah ada dan membentuk pengalaman pelayanan yang positif, tetapi belum menjadi faktor penentu langsung dalam menarik anggota baru.
6. Kepuasan layanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah anggota. Kepuasan anggota berfungsi sebagai faktor internal yang menjaga stabilitas keanggotaan, namun belum cukup kuat untuk mendorong anggota secara aktif merekrut anggota baru.

7. Loyalitas anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah anggota Kopdit Sangosay Cabang Borong. Loyalitas anggota terbukti menjadi faktor kunci dalam mendorong pertumbuhan keanggotaan, terutama melalui rekomendasi positif, partisipasi aktif, dan rasa memiliki terhadap koperasi. Dengan demikian, loyalitas anggota merupakan variabel paling dominan dalam meningkatkan jumlah anggota koperasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan jumlah anggota Kopdit Sangosay Cabang Borong lebih ditentukan oleh loyalitas anggota, sedangkan kualitas layanan dan kepuasan layanan berperan sebagai fondasi penting yang membentuk loyalitas tersebut.

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Kopdit Sangosay Cabang Borong

- a. Manajemen koperasi disarankan untuk memperkuat pengelolaan sumber daya manusia, terutama melalui penambahan jumlah pegawai yang proporsional dengan pertumbuhan jumlah anggota serta pembagian tugas yang lebih spesifik dan efisien.
- b. Koperasi perlu mengembangkan program pelatihan dan pengembangan pegawai secara berkelanjutan, khususnya dalam bidang pelayanan prima, komunikasi interpersonal, pengelolaan stres kerja, serta pemanfaatan teknologi informasi koperasi.

- c. Manajemen disarankan untuk memfokuskan strategi pengembangan koperasi pada penguatan loyalitas anggota, melalui peningkatan hubungan jangka panjang, edukasi anggota, dan penanaman nilai-nilai koperasi seperti kebersamaan, tanggung jawab, dan rasa memiliki.
- d. Perlu dilakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, termasuk penataan ruang pelayanan dan pemanfaatan sistem digital, guna meningkatkan efisiensi pelayanan dan kenyamanan anggota.

2. Bagi Pegawai Kopdit Sangosay Cabang Borong

- a. Pegawai diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi dan profesionalisme kerja, baik dari aspek teknis maupun sikap pelayanan, agar mampu menghadapi dinamika pelayanan di tengah pertumbuhan anggota yang pesat.
- b. Pegawai disarankan untuk memperkuat komunikasi dan pendekatan edukatif kepada anggota, terutama anggota baru, agar pemahaman anggota terhadap hak dan kewajiban koperasi semakin baik dan dapat mengurangi beban pelayanan di kemudian hari.
- c. Pegawai koperasi perlu memberikan perhatian pada pengelolaan jenis layanan yang disediakan kepada anggota. Layanan pemasaran dan layanan jasa perlu ditingkatkan seiring dengan meningkatnya jumlah anggota dan kompleksitas kebutuhan pelayanan, terutama dalam hal efektivitas pelaksanaan, kecepatan respon, serta konsistensi kinerja pegawai. Sementara itu, layanan konsumsi perlu dipertahankan kualitasnya karena memberikan

manfaat langsung bagi anggota dan berperan penting dalam menjaga kepuasan serta loyalitas anggota terhadap koperasi.

3. Bagi Pemerintah Daerah dan Instansi Pembina Koperasi

- a. Dinas Koperasi dan UKM diharapkan dapat memberikan pendampingan dan pembinaan yang lebih intensif, khususnya dalam pengembangan SDM koperasi dan modernisasi sistem pelayanan koperasi.
- b. Pemerintah daerah disarankan untuk mendukung program peningkatan kapasitas koperasi kredit, terutama koperasi yang mengalami pertumbuhan anggota yang signifikan, agar koperasi mampu berkembang secara sehat dan berkelanjutan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan anggota, citra koperasi, promosi, atau digitalisasi pelayanan, yang berpotensi memengaruhi peningkatan jumlah anggota.
- b. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan longitudinal atau studi komparatif antar koperasi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai dinamika kinerja pegawai dan pertumbuhan keanggotaan koperasi di berbagai daerah.