

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kompetensi pengurus dalam penetapan program peningkatan kualitas pelayanan anggota di era revolusi industri 4.0. maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil dari identifikasi masalah pertama mengenai kompetensi pengurus KUD Shinta Cicalengka dapat dilihat berdasarkan kompetensi meliputi keterampilan dan pengetahuan bahwa dapat dikatakan sudah baik namun ada tiga yang dinilai masih cukup, yang dapat dinilai penting dalam penetapan program yang sesuai dengan keebutuhan dan tuntutan anggota yang di antaranya adalah kemampuan mengidentifikasi masalah, kemampuan merealisasikan kebutuhan dan pengetahuan untuk mendukung pekerjaan.

berdasarkan hasil dari identifikasi masalah kedua mengenai tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan pada unit listrik di KUD Shinta Cicalengka yang telah anggota jawab dari 9 pertanyaan yang meliputi, *Tangible, Responsive, Assurance, Emphaty, Realibility*, dimana hasil penelitian sudah dapat dikatakan baik. Namun masih banyaknya dari kualitas pelayanan yang dinilai anggota masih cukup baik dan perlu diperbaiki lagi agar kualitas pelayanan yang diberikan KUD Shinta Cicalengka semakin baik.

Berdasarkan hasil dari identifikasi masalah yang ke tiga mengenai program kerja koperasi di era revolusi industri 4.0 dapat disimpulkan bahwa KUD Shinta Cicalengka sendiri belum menggunakan dan menerapkan teknologi digital dalam memberikan pelayanan kepada anggota dan juga belum adanya perencanaan program kerja koperasi di era Revolusi Industri 4.0 saat ini. Namun dilihat pada identifikasi masalah yang pertama mengenai pengetahuan pengurus dalam mengembangkan pelayanan pengurus sebenarnya paham adanya perubahan dan harus adanya pengembangan namun tidak tau cara mengimplementasikannya tetapi KUD Shinta Cicalengka sudah cukup baik karena sudah pada pilar pertama dalam mengembangkan sebuah industri siap digital yaitu pada internet of things “IoT”.

Berdasarkan hasil dari identifikasi yang ke empat mengenai apakah pengurus mampu menciptakan program kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan anggota pada era revolusi industri 4.0 dapat disimpulkan bahwa pengurus KUD Sinta Cicalengka belum bisa menciptakan program kerja yang sesuai dengan kebutuhan anggota pada era revolusi industri 4.0 sendiri dikarenakan pengurus sendiri tidak mengetahui kebutuhan anggota koperasi di era saat ini yang di sebabkan belum tersedianya saluran maupun sosial media untuk anggota dapat menyampaikan kebutuhannya danuntutannya.

Adapun hasil pembahasan dari identifikasi masalah yang ke lima mengenai upaya pengurus dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota di unit usaha pembayaran listrik melalui penciptaan program pelayanan baru di KUD Shinta Cicalengka dapat diketahuibahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan pengurus misalnya, Memberikan media untuk memberikan saluran untuk

menyampaikan kebutuhan anggota, meningkatkan dan mengevaluasi variabel kompetensi terutama dari keterampilan dan pengetahuan pengurus sendiri dan meningkatkan kualitas pelayanan, pengurus harus memahami kebutuhan dan keinginan anggota yang di butuhkan di era digital saat ini

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan, maka penulis menyampaikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan koperasi dalam upaya memperbaiki kekurangan yang ada, sehingga koperasi dapat bersaing dengan pelaku usaha lain.

Diantaranya :

1. KUD Shinta memberikan sarana atau tempat bagi anggota untuk memberitahukan kebutuhan dan tuntutan seperti membuat sosial media KUD Shinta, selain sarana untuk anggota memberitahukan kebutuhan dan tuntutan, sosial media juga dapat berguna untuk sarana promosi, dan tempat untuk memberikan informasi kepada anggota koperasi.
2. Meningkatkan kompetensi pengurus dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan koperasi yang di sediakan oleh pemerintah terkait.
3. KUD Shinta membuat program pelayanan yang berbasis online, yang diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat anggota dalam bertransaksi tanpa harus datang ke unit listrik.
4. Menetapkan Standard Operating Procedure (SOP) di setiap aktivitas yang di jalankan unit listrik.