

**KOMPETENSI PENGURUS DALAM PENETAPAN PROGRAM  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA DI ERA  
REVOLUSI INDUSTRI 4.0**

*(Studi Kasus Pada Unit Usaha Pembayaran Listrik KUD Shinta Cicalengka)*

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Disusun Oleh:**

**Egi Hartanto**

**C1160413**

**Dosen Pembimbing :**

**Dr.Hj. Yuanita Indriani, IR. M.Si**



**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kompetensi Pengurus Dalam Penetapan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Anggota Di Era Revolusi Industri 4.0 (Studi Kasus Pada Koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka)

Nama Mahasiswa : Egi Hartanto

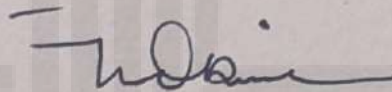
Nomor Pokok : C1160413

Program Studi : S1 – Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN PENGESAHAN

Pembimbing



Dr. Hj. Yuanita Indriani, IR, M.Si

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dengan nama **Egi Hartanto**, lahir di Karanganyar (Jawa Tengah) pada tanggal 26 Mei 1996, dan merupakan anak kedua dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Tukiman dan Ibu Rebini.

Penulis mulai masuk bangku pendidikan Sekolah Dasar di SDN 5 Cicalengka pada tahun 2002 sampai dengan 2008. Setelah menyelesaikan pendidikan dasar lalu saya melanjutkan Studi ke Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Nagreg pada tahun 2008 sampai dengan 2011. Pada tahun 2011 penulis melanjutkan Studi ke Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Cicalengka sampai dengan tahun 2014.

Pada tahun 2016 penulis tercatat sebagai Mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Sumberdaya Manusia, Program Studi Manajemen, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Jawa Barat.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yaitu sebagai anggota Member Activity Center KKB IKOPIN periode 2017-2019.

## ABSTRACT

***EGI HARTANTO 2021, Management Competence in Determining Member Service Quality Improvement Programs in the Industrial Revolution 4.0 Era, case study at Electricity Business Unit KUD SHINTA Cicalengka, under the guidance of Dr.h.Yuanita Indriani, IR., M.Sc.***

*The village cooperative was established in Cikuya Village on 18<sup>th</sup> May 1974, with legalization as Legal Body on June 28<sup>th</sup>, 1974 No. 5980 / BH / DK10 / 20 under the name of KOPERASI UNIT DESA "SHINTA" Cicalengka. KUD Shinta has 3 businesses unit including a savings and loan unit, a trading unit, and an electricity unit.*

*The the industrial revolution 4.0 era requires the cooperative management to create work programs that meet the needs of their members and can keep up with the era where all community activities are carried out easily based on the internet. This must be taken by cooperative because cooperative are required to be able to compete with other economic actors who have already adapted to environmental changes by utilizing the internet to improve their quality and service systems.*

*The purpose of conducting research at the KUD Shinta Cicalengka is to analyze the competence of the management in determining the service quality programs provided by the cooperative in the industrial revolution 4.0 era to its members.*

*From the results of the study, it was found that the competence of the management and service quality is good but still not completely good because there were still many indicators that are still considered sufficient, and for the cooperative work program it could also be said that it is leading to a better direction because the electricity unit at KUD Shinta had implemented the first pillar. in the industrial revolution 4.0, namely the internet of thing where in serving electricity payments, KUD Shinta has used computing devices.*

## RINGKASAN

**EGI HARTANTO 2021, Kompetensi Pengurus Dalam Penetapan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Anggota Di Era Revolusi Industri 4.0**, studi kasus pada Unit Usaha Lisatrik Koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka , di bawah bimbingan Dr.h.Yuanita Indriani, IR.,M.Si.

Koperasi desa didirikan di Desa Cikuya pada tanggal 18 Mei 1974, dengan mendapat pengesahan sebagai Badan Hukum pada tanggal 28 Juni 1974 No. 5980/BH/DK10/20 dengan nama KOPERASI UNIT DESA "SHINTA" Cicalengka. KUD Shinta mempunyai 3 unit usaha diantaranya unit simpan pinjam, unit perdagangan, dan unit listrik.

Era revolusi industri 4.0 menuntut Pengurus koperasi untuk menciptakan program kerja yang memenuhi kebutuhan anggotanya dan dapat mengikuti jaman dimana segala kegiatan masyarakat di lakukan dengan mudah berbasis internet. Hal tersebut harus ditempuh koperasi karena koperasi di tuntut untuk dapat bersaing dengan pelaku ekonomi lain yang telah lebih dahulu beradaptasi dengan perubahan lingkungan dengan memanfaatkan internet untuk meningkatkan kualitas dan sistem pelayanannya.

Tujuan dilakukan penelitian pada Koperasi Unit Desa Shinta Cicalengka adalah menganalisis kompetensi pengurus dalam penetapan program kualitas pelayanan yang di berikan koperasi di era revolusi industri 4.0 kepada anggotanya.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kompetensi pengurus dan kualitas pelayanan sudah baik namun masih belum sepenuhnya baik dikarenakan masih banyaknya indikator yang masih dinilai cukup , dan untuk program kerja koperasi juga sudah dapat dikatakan sudah mengarah kearah lebih baik dikarenakan Unit listrik di KUD Shinta sudah menerapkan pilar pertama pada revolusi industri 4.0 yaitu internet of thing dimana dalam melayani pembayaran listrik KUD Shinta sudah menggunakan perangkat komputasi.

## **KATA PENGANTAR**

**Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokaatu.**

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia, hidayah serta ridha-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada jungjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai syarat menempuh ujian sidang sarjana di Institut Koperasi Indonesia.

Skripsi ini berjudul **“Kompetensi Pengurus Dalam Menetapkan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Anggota Di Era Revolusi Industri 4.0” (Studi Kasus pada Unit Listrik Koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka).**

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kesalahan. Untuk itu penulis mohon saran dan pendapat dari pembaca yang bersifat membangun guna menyempurnakan penulisan ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Kedua orang tua tercinta ( Bapak Tukiman dan Ibu Rebini) atas segala kasih sayang, kepercayaan, serta doa'a yang tak bertepi serta dukungan moril dan materil yang tidak akan pernah ternilai dan menjadi pendorong kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini., dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis

mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Yang terhormat Ibu Dr.Hj. Yuanita Indriani, IR. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi & arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
2. Yang terhormat Ir. H. Indra Fahmi, M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan kepada penulis.
3. Yang terhormat Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan kepada penulis.
4. Yang terhormat Bapak DR. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Prodi S1 Manajemen, Instiut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
5. Seluruh staf dosen pengajar khususnya Jurusan Manajemen SDM yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan di IKOPIN.
6. Seluruh staf karyawan IKOPIN penulis mengucapkan banyak terima kasih dalam melayani penuh kesabaran kepada penulis dan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh staf dosen pengajar khususnya Jurusan Manajemen Sumberdaya manusia yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan di IKOPIN.



8. Kepada seluruh Cleaning Service yang sudah banyak merepotkan selama menggunakan gedung tersebut, canda tawa serta motivasinya penulis ucapkan terima kasih.
9. Kepada seluruh jajaran Satuan Pengaman penulis mengucapkan terima kasih yang sudah banyak memberikan saran dan motivasinya sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
10. Kepada seluruh karyawan KKB IKOPIN penulis mengucapkan terima kasih banyak telah membantu dalam pelayanan maupun lainnya dorongan serta motivasinya penulis ucapkan terima kasih.
11. Member Activity Center yang telah memberikan banyak sekali pengalaman keorganisasian dan event organizer yang sangat berharga.
12. Kepada member aktif MAC, alumni MAC dan terutama MAC 1.7 yang senan tiasa memberikan motivasi dan pengalaman yang sangat berharga bagi saya.
13. Teman-teman TONGKRONGAN WARUNG Deden Permana, Rudi Khoerudin, Kiki Maulana, Rizal zulfikar, Rahmat Jaelani, Wilfi Fadilah, Tami Mudin, Widiyanto, Singgih Hendiana, Firman, (Acil), (Akang Iponk), (Odon), (Ohang), (Acong), (Mang Ale) yang senantiasa mendukung segala kegiatan yang saya lakukan.
14. Teman-teman SQUAD Gaga Prayoga, Faisal Silmi Budiman, Asrul Sandi, Yogi Adam Permana, Fazar Nur Alam, Seno Haryo Krishananto, Fahmi Husnaeni Mubarak, Muhamad Irsan Irfani, Fakhri Alfatah, Ahmad Miftah, Wulan Shofi, Rina Rostiani, Windy Aristia Fajriani,

Dian Islami Tami, Annisa Nur Amalia, Nurul Rahmadaniah, Novie Wulansari, Fikri Samiyati, yang selalu memberi semangat, dukungan dan motivasi agar skripsi ini bisa selesai maka penulis mengucapkan banyak terima kasih.

15. Seluruh teman-teman kelas F angkataan 2016 yang telah menemani dan memberi banyak kenangan selama di IKOPIN.
16. Seluruh teman-teman Manajemen SDM B 2016 yang juga telah menemani dan memberi banyak kenangan selama di IKOPIN.
17. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas doa, dukungan serta bantuannya.

Tiada kata yang dapat mewakili rasa terimakasih penulis kepada semua pihak atas bantuan yang telah diberikan, hanya do'a yang dapat penulis panjatkan semoga semua pihak yang telah membantu mendapat balasan dari Allah SWT.

**Jatinangor, Maret 2021**

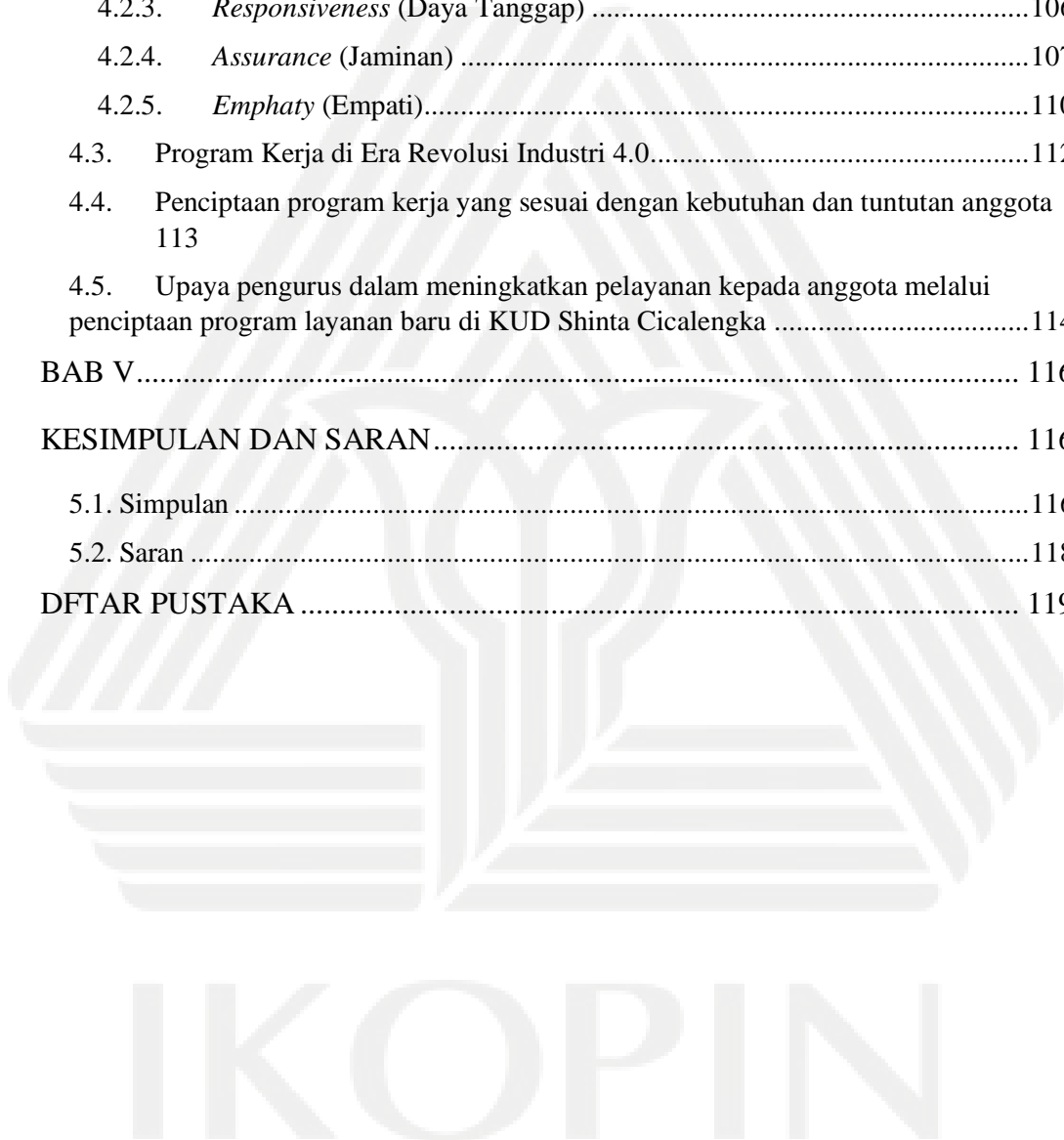
**Penulis**

## DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Maksud dan Tujuan.....	7
1.3.1. Maksud penelitian.....	7
1.3.2. Tujuan penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1. Aspek Teoritis.....	8
1.4.2. Aspek Pengembangan Ilmu.....	8
1.4.3. Aspek guna laksana.....	9
BAB II.....	10
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	10
2.1. Pendekatan Masalah.....	10
2.1.1. Koperasi.....	10
2.1.2. Manajemen.....	15
2.1.3. Manajemen Koperasi.....	17
2.1.4. Manajemen Sumberdaya Manusia.....	26
2.1.5. Manajemen Sumberdaya manusia Koperasi.....	29
2.1.6. Kompetensi Sumberdaya Manusia.....	30
2.1.7. Kompetensi Sumberdaya Manusia Koperasi.....	32

2.1.8. Kualitas Pelayanan .....	33
2.1.9.    Revolusi Industri 4.0 .....	37
2.2. Metode Penelitian.....	39
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan .....	39
2.2.2 Data yang Diperlukan.....	39
2.2.3. Sumber Data.....	39
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data .....	40
2.2.5. Operasionalisasi Variabel .....	43
2.2.6. Teknik pengambilan sample .....	44
2.2.7 Analisis Data .....	44
2.2.8. Tempat/Lokasi Penelitian .....	51
2.2.9. Jadwal Penelitian.....	51
<b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen KUD SHINTA Cicalengka .....	52
3.1.1 Sejarah berdirinya KUD SHINTA Cicalengka .....	52
3.1.2. Struktur Organisasi KUD SHINTA Cicalengka .....	55
3.1.3. Keanggotaan KUD SHINTA Cicalengka .....	65
3.2. Kegiatan Usaha KUD SHINTA Cicalengka.....	67
3.2.1.    Unit Simpan Pinjam .....	68
3.2.2.    Unit Usaha Listrik .....	70
3.2.3.    Unit Usaha Perdagangan .....	71
3.3. Keadaan Permodalan dan Keuangan KUD SHINTA Cicalengka.....	72
3.3.1 Keadaan Permodalan KUD SHINTA Cicalengka .....	73
3.3.2. Keadaan Keuangan KUD SHINTA Cicalengka .....	76
3.4. Keadaan Umum Wilayah Kerja KUD SHINTA Cicalengka .....	83
3.4.1. Keadaan Fisik dan Geografis.....	83
3.4.2 Keadaan Ekonomi .....	83
3.5 Organisasi-organisasi Pendukung.....	84
3.6 Pelaksanaan Nilai-nilai Koperasi.....	86
3.7 Pelaksanaan Prinsip Koperasi.....	88
<b>BAB IV .....</b>	<b>91</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>91</b>
4.1.    Kompetensi Pengurus di Koperasi Unit Desa (KUD) SHINTA Cicalengka.....	92

4.1.1. Pengetahuan .....	92
4.1.2. Keterampilan .....	96
4.2.    Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka .....	100
4.2.1. <i>Tangible</i> (Bukti langsung) .....	101
4.2.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	104
4.2.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	106
4.2.4. <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	107
4.2.5. <i>Emphaty</i> (Empati).....	110
4.3.    Program Kerja di Era Revolusi Industri 4.0.....	112
4.4.    Penciptaan program kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan anggota 113	
4.5.    Upaya pengurus dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota melalui penciptaan program layanan baru di KUD Shinta Cicalengka .....	114
BAB V .....	116
KESIMPULAN DAN SARAN .....	116
5.1. Simpuln .....	116
5.2. Saran .....	118
DFTAR PUSTAKA .....	119



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Pendapatan KUD Shinta 2014 - 2018 .....	2
Tabel 1. 2 Perkembangan Pendaapatan Unit Usaha KUD Shinta 2014-2018 .....	3
Tabel 1. 3 Keragaan Pengurus di KUD SHINTA Cicalengka .....	5
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel .....	43
Tabel 2. 2 Skala kriteria tiap indikator Kompetensi .....	45
Tabel 2. 3 Tanggapan Responden .....	46
Tabel 2. 4 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Pengurus KUD SHINTA Cicalengka .....	47
Tabel 2. 5 Skala kriteria tiap indikator Kualitas pelayanan .....	48
Tabel 2. 6 Tanggapan Responden .....	49
Tabel 2. 7 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden Kualitas pelayanan...	50
Tabel 3. 1 Perkembangan Jumlah Anggota KUD SHINTA Cicalengka Periode 2014-2018.....	66
Tabel 3. 2 Perkembangan Unit Simpan Pinjam KUD SHINTA Cicalengka Tahun 2011-2015 .....	70
Tabel 3. 3 Perkembangan Unit Usaha Listrik KUD SHINTA Cicalengka Tahun 2014-2018 .....	71
Tabel 3. 4 Perkembangan Unit Perdagangan KUD SHINTA Cicalengka Tahun 2014-2018 .....	72
Tabel 3. 5 Perkembangan Modal Sendiri KUD SHINTA Cicalengka.....	74
Tabel 3. 6 Perkembangan Modal Asing KUD SHINTA Cicalengka.....	75

Tabel 3. 7 Perkembangan Likuiditas KUD SHINTA Cicalengka Tahun 2014-2018 .....	76
Tabel 3. 8 Pedoman Penilaian Likuiditas Ekonomi Koperasi.....	77
Tabel 3. 9 Perkembangan Solvabilitas KUD SHINTA Cicalengka Tahun 2014-2018 .....	79
Tabel 3. 10 Pedoman Penilaian Solvabilitas Ekonomi Koperasi.....	79
Tabel 3. 11 Perkembangan Rentabilitas KUD SHINTA Cicalengka Tahun 2011-2015 .....	81
Tabel 3. 12 Pelaksanaan Prinsip-prinsip Koperasi oleh KUD SHINTA Cicalengka .....	89
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden KUD Shinta Cicalengka .....	91
Tabel 4. 2 Tanggapan responden terkait apakah pengurus koperasi mempunyai pengetahuan untuk mengembangkan pelayanan .....	93
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terkait apakah pengurus mempunyai pengetahuan perkoperasian.....	95
Tabel 4. 4 Rekapitulasi hasil skor tanggapan responden terhadap pengetahuan Pengurus KUD SHINTA Cicalengka .....	96
Tabel 4. 5 Tanggapan Anggota Terkait Keterampilan Pengurus Dalam Mendengarkan kebutuhan anggota .....	97
Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota Terkait apakah pengurus koperasi mampu merealisasikan kebutuhan anggota .....	98
Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota Terkait kemampuan pengurus dalam mengelola unit usaha koperasi terutama pada unit listrik .....	99

Tabel 4. 8 Rekapitulasi hasil skor tanggapan responden terhadap keterampilan Pengurus KUD SHINTA Cicalengka .....	100
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terkait penampilan karyawan koperasi .....	102
Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terkait perlengkapan dan peralatan.....	103
Tabel 4. 11 Rekapitulasi hasil skor tanggapan responden terhadap Tangible (Bukti Langsung) .....	103
Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Terkait Waktu Buka dan Tutup .....	104
Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Terkait kemampuan karyawan koperasi dalam melayani anggota.....	105
Tabel 4. 14 Rekapitulasi hasil skor tanggapan responden terhadap Reliability (Kehandalan) .....	106
Tabel 4. 15 Tanggapan Anggota Terkait kecepatan karyawan dalam melayani .	107
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terkait karyawan dalam memberikan kepercayaan saat bekerja .....	108
Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Terkait kesopanaan karyawan .....	108
Tabel 4. 18 Rekapitulasi hasil skor tanggapan responden terhadap Assurance (Jaminan) .....	109
Tabel 4. 19 Tanggapan Anggota Terkait Tingkat kepedulian karyawan .....	110
Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Terkait apakah karyawan koperasi memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani anggota .....	111
Tabel 4. 21 Rekapitulasi hasil skor tanggapan responden terhadap Empathy (Empati).....	111



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Triangle of Participation.....	24
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KUD SHINTA Cicalengka .....	57

