

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Koperasi adalah badan usaha yang di era revolusi industri 4.0 di tuntut untuk dapat bersaing dengan pelaku ekonomi yang modern dan kreatif. Menurut Rully Indrawan (2019) “Koperasi harus melakukan reformasi total agar mampu melewati era Revolusi Industri 4.0. Koperasi harus mampu beradaptasi dan bertransformasi secara dinamis.” Maka dari itu koperasi harus siap menghadapi era revolusi industri 4.0 saat ini.”

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.

Kualitas pelayanan yang kurang baik akan memberikan rasa tidak nyaman bagi konsumen, dan lama kelamaan konsumen akan beralih untuk menggunakan jasa yang dimiliki pesain lain atau di tempat lain yang dirasa memberikan pelayanan yang baik. Dengan kondisi persaingan yang semakin ketat koperasi dituntut untuk dapat bersaing dengan pelaku ekonomi yang lain.

Di Kabupaten Bandung tepatnya di Cicalengka ada sebuah koperasi yang sudah berdiri sejak lama, yaitu sejak 18 Mei 1974 yaitu Koperasi Unit Desa (KUD) SHINTA Cicalengka yang memperoleh Badan hukum dengan Nomor : 5980/BH/PAD/518-KOP/IV/2006. Koperasi ini masih eksis di tengah persaingan pasar yang sangat tinggi. Saat ini jumlah anggota KUD Shinta adalah 4.772 orang yang tersebar di seluruh Kecamatan Cicalengka dan sekitarnya, namun demikian berdasarkan keterangan Pengurus, bahwa jumlah anggota aktif saat ini hanya 350 orang. Koperasi Unit Desa Shinta Cicalengka dalam mengembangkan koperasinya, mempercayakan kepada 3 orang pengurus dan 3 orang pengawas dan memiliki jumlah karyawan sebanyak 10 orang yang tersebar di 3 unit usahanya. Unit usaha KUD Shinta Cicalengka diantaranya :

- Unit simpan pinjam
- Unit usaha kemitraan berupa pembayaran listrik
- Unit usaha perdagangan.

**Tabel 1. 1 Perkembangan Pendapatan KUD Shinta 2014 - 2018**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>%</b>
2014	423.249.388	-
2015	366.139.684	(13,49)
2016	740.281.183	102,18
2017	325.624.610	(56,01)
2018	295.851.318	(9,14)

*Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus KUD SHINTA Cicalengka Periode 2014-2018*

Dapat dilihat data yang disajikan pada tabel 1.1 dari tahun 2014 hingga 2018 kinerja usaha koperasi mengalami masalah fluktuasi diduga karena program kerja yang diberikan Pengurus koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka saat ini tidak mengikuti perkembangan di era revolusi industri 4.0, yang menyebabkan terjadinya fluktuasi pendapatan pada semua unit usaha di KUD SHINTA. Berikut adalah tabel pendapatan pada tiap unit usaha di KUD SHINTA Cicalengka.

**Tabel 1. 2 Perkembangan Pendapatan Unit Usaha KUD Shinta 2014-2018**

Tahun	Unit Simpan pinjam		Unit Lisrik		Unit Perdagangan	
	Rp	%	Rp	%	Rp	%
2014	137.618.238	-	234.080.950	-	51.550.200	-
2015	107.931.500	(21,57)	219.890.434	(6,06)	38.317.750	(25,66)
2016	188.404.220	74,55	519.960.963	136,46	31.916.000	(16,70)
2017	91.035.900	(51,68)	204.337.710	(60,70)	30.251.000	(5,21)
2018	86.550.330	(4,92)	184.479.988	(9,71)	24.821.000	(17,94)

*Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus KUD SHINTA Cicalengka Periode 2014-2018*

Dapat dilihat data yang disajikan pada tabel 1.2 bahwa unit usaha pembayaran listrik adalah unit usaha yang memberikan omset pendapatan yang paling besar diantara unit usaha yang lain yang juga mengalami kecenderungan pendapatan yang menurun secara signifikan, dan dapat dilihat pula bahwa semua unit usaha KUD Shinta mengalami kecenderungan pendapatan yang menurun dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, jika didiamkan dikhawatirkan akan terus menurun.

Berdasarkan wawancara dengan Pengurus KUD SHINTA, penyebab menurunnya pendapatan terutama pada unit usaha pembayaran listrik dalam 5 tahun terakhir bisa saja terjadi dikarenakan salah satunya disebabkan oleh anggota yang berubah dari sistem meter ke sistem token, dimana diduga anggota membayar token dengan metode pembayaran online, yang dimana Koerasi Unit desa SHINTA Cicalengka belum membuat sistem pembayaran secara online, disini membuat pendapatan mengalami fluktuasi dan cenderung menurun. Saat ini pembayaran secara online semakin banyak di gemari anggota koperasi maupun non anggota, dikarenakan lebih mudah, cepat dan dapat di akses dimana saja langsung melalui smartphone.

Anggota membayar token listrik secara online kepada perusahaan lain dikarenakan belum adanya sistem pembayaran online yang di terapkan di Koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka. Diduga belum adanya sistem pembayaran token secara online disebabkan oleh kompetensi pengurus yang kurang memadai untuk dapat beradaptasi dengan perubahan jaman yang semakin pesat, yang dimana belum adanya program-program baru yang di terapkan dalam upaya mengatasi kehilangan pendapatan di unit pembayaran listrik Koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka.

Pengurus koperasi harus tau hal apa saja yang di anggap penting untuk menghasilkan kinerja koperasi sebaik mungkin sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik untuk anggota dengan meningkatkan kompetensi pengurus koperasi. Menurut Slamet (1992) dan Mardikanto (1993) “Menyatakan bahwa tingkat pendidikan formal dapat mempengaruhi tingkat kompetensi individu.”

Untuk menggambarkan Kompetensi Pengurus Koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka dapat dilihat pada tabel keragaan pengurus sebagai berikut.

**Tabel 1. 3 Keragaan Pengurus di KUD SHINTA Cicalengka**

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1	H Asep Saepulloh S.Ag	Ketua	S1 (Ushuluddin Dakwah)
2	Ida Widarni	Sekretaris	SLTA
3	Hj Popon Robania	Bendahara	SMEA

*Sumber : Laporan RAT*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa dari background pendidikan, pengurus tidak dapat mempengaruhi kompetensi mereka terhadap kebutuhan koperasi saat ini dan pengurus belum mampu memberikan program peningkatan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan jaman dan berdampak kepada pendapatan koperasi yang mengalami fluktuasi dan cenderung menurun. Fenomena tersebut tentu saja harus diperbaiki agar Koperasi Unit Desa SHINTA dapat bersaing dalam hal pelayanan di unit usaha pembayaran listrik dengan pelayanan di perusahaan lain.

Dengan adanya data dan fenomena tersebut maka dapat diketahui bahwa pendapatan yang terus menurun disebabkan kompetensi pengurus koperasi yang kurang adaptif terhadap perkembangan jaman serta belum adanya program-program pelayanan yang di butuhkan oleh anggota di jaman skarang.

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan pokok bahasan mengenai **“KOMPETENSI PENGURUS DALAM MENETAPKAN PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0”**



## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan pada latar belakang penelitian, untuk menjelaskan permasalahan lebih detail, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana Kompetensi pengurus di Koperasi Unit Desa Shinta Cicalengka
2. Bagaimana Kualitas pelayanan di Koperasi Unit Desa Shinta Cicalengka
3. Bagaimana Program Kerja Koperasi di Era Revolusi Industri 4.0
4. Apakah Pengurus mampu menciptakan program kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan anggota pada era revolusi industri 4.0
5. Bagaimana Upaya pengurus dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota di unit usaha pembayaran listrik melalui penciptaan program pelayanan baru di Koperasi Unit Desa Shinta Cicalengka.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Dalam pelaksanaan penelitian ini disusun untuk meneliti tentang kompetensi pengurus dalam penerapan program peningkatan kualitas pelayanan di era revolusi industri 4.0

### **1.3.1. Maksud penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk Upaya Meningkatkan kualitas pelayanan pada unit usaha pembayaran listrik di Koperasi Unit Desa Shinta Cicalengka.

### **1.3.2. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan penelitian pada Koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka adalah untuk mengetahui :

1. Kompetensi pengurus di Koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka.
2. Kualitas pelayanan di Koperasi Unit Desa Shinta Cicalengka.
3. Program kerja pengurus di Koperasi Unit Desa SHINTA Cicalengka.
4. Apakah pengurus mampu menciptakan program kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan anggota pada era revolusi industri 4.0
5. Upaya pengurus dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota di unit usaha pembayaran listrik melalui penciptaan program kualitas pelayanan baru di Koperasi Unit Desa Shinta Cicalengka.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ilmu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang bermanfaat untuk:

#### **1.4.1. Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi peneliti lain yang melakukan penelitian dengan topik yang sama

#### **1.4.2. Aspek Pengembangan Ilmu**

Sebagai sebuah hasil karya ilmiah mahasiswa yang diharapkan dapat berguna bagi civitas akademika dan dapat memberikan manfaat bagi penerapan ilmu pengetahuan



### **1.4.3. Aspek guna laksana**

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam hal pengambilan keputusan bagi koperasi maupun perusahaan dan dapat di replikasikan di unit usaha di koperasi.

