

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era Revolusi Industri 4.0 merupakan kemajuan teknologi baru yang mengintegrasikan dunia fisik, digital dan biologis, di mana terdapat perubahan cara hidup kerja manusia secara fundamental. Revolusi Industri 4.0 memberikan pengaruh di bidang perekonomian, di mana sektor-sektor membuka peluang untuk digitalisasi di bidang Kewirausahaan dan UMKM meningkat dengan pesat, sehingga memberikan dampak pengaruh pada kewirausahaan demi kemandirian ekonomi.¹

Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Kemenkop UKM) melansir sebanyak 3,97 juta Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sudah memanfaatkan *platform* online dalam memasarkan produknya. Jumlah ini berkisar 8% dari total pelaku UMKM yang ada di Indonesia, yakni 59,2 juta². Dengan adanya data dari Kementerian Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah maka pergerakan digitalisasi di Indonesia khususnya di sektor ekonomi koperasi dan usaha kecil menengah yang sudah seharusnya bersaing dengan *trend E-Commerce* untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

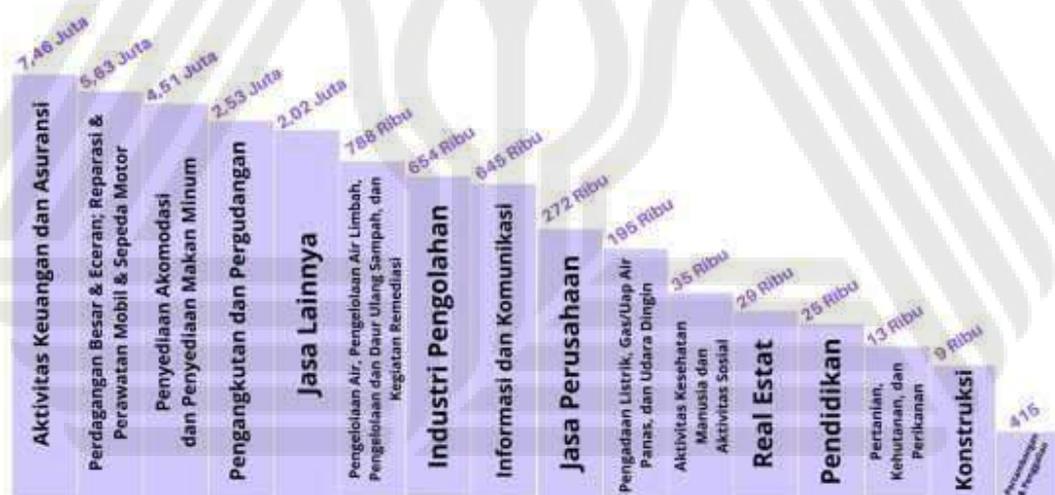
Di Era yang serba digital seperti ini pengalihan bentuk layanan yang lebih

¹ Jurnal <https://doi.org/10.29407/nusamba.v3i2.12142>, E-ISSN : 2528-0929

² Di akses dari http://kominfo.go.id/content/detail/11526/kemenkop-ukm-379-juta-umkm-sudah-go-online/0/sorotan_media

mudah dan juga memiliki kecepatan waktu singkat bagi sebuah proses pelayanan publik dicontohkan dengan layanan pemerintah pusat yang memiliki pelayanan *E-Government* tentu bisa dijadikan tolak ukur untuk pelayanan pemenuhan kesejahteraan anggota koperasi yang tentunya koperasi merupakan sebuah bentuk ekonomi kerakyatan yang perlu mendapatkan sentuhan digital sesuai dengan perkembangan zaman yang sudah masuk di Era Revolusi Industri 4.0.

Data menunjukkan bahwa di Indonesia masyarakat sudah banyak menggunakan atau bertransaksi melalui layanan *E-Commerce* dalam hal dan kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat secara umum seperti data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik tahun 2019 :



Gambar 1. 1 Jumlah transaksi E-commerce berdasarkan Lapangan Usaha tahun 2019³
sumber:bps.go.id

³ <https://www.bps.go.id/publication/2019/12/18/fd1e96b05342e479a83917c6/statistik-e-commerce-2019.html>

Dari Gambar 1.1 tersebut transaksi terbesar ada pada Aktivitas Keuangan dan Asuransi yaitu 7,46 juta transaksi, data tersebut diambil pada satu tahun terakhir masyarakat banyak menggunakan media digital untuk melakukan transaksi. Dengan begitu maka koperasi yang berada di lingkup aktivitas keuangan dapat ikut dalam perkembangan digital khususnya pada aktivitas transaksi.

Koperasi lahir pada permulaan abad ke-19, sebagai reaksi terhadap sistem liberalisme ekonomi yang pada waktu itu golongan kecil pemilik modal menguasai kehidupan masyarakat. Pada saat itulah tumbuh gerakan koperasi yang menentang aliran individualisme dengan azas kerjasama dan bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat.

Organisasi di Indonesia menjamin hak-hak individu dengan memegang azas demokrasi. Pengertian mengenai azas dan dasar koperasi harus ditinjau dan disesuaikan dengan tujuan negara. Peranan dan kemampuan koperasi harus ditingkatkan, untuk meningkatkan kemampuan koperasi perlu dilakukan pembinaan pra-karya meningkatkan keterampilan manajemen, pemupukan dari modal anggota, agar koperasi menjadi wahana untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Namun, dengan semakin berkembangnya suatu kegiatan perekonomian dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta untuk mencapai tujuan Negara yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur maka perlu terus dikembangkannya sektor perekonomian, yaitu sektor perekonomian yang mampu mensejahterakan masyarakat.

Semenjak perekonomian Indonesia diramaikan oleh perekonomian yang berbasis syariah, dan mulai bermunculan lembaga keuangan yang berbasis syariah

dan salah satunya adalah Koperasi syariah atau bisa disebut juga dengan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS).

Dalam peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia menimbang bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi (UJKS Koperasi) merupakan lembaga koperasi yang melakukan kegiatan usaha pembiayaan, investasi, dan simpanan berdasarkan pola syariah yang perlu dikelola secara profesional sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan kesehatan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada anggota dan masyarakat di sekitarnya.

Undang-Undang Nomor 35 Pasal 1 tahun 2007 menyatakan bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah, selanjutnya disebut KJKS, adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan investasi, simpanan sesuai pola syariah. Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah lembaga (institusi) keuangan umat Islam yang usaha pokoknya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan/tabungan dan menyalurkan lewat pembiayaan usaha-usaha masyarakat yang produktif dan menguntungkan sesuai dengan sistem ekonomi syariah. Dengan demikian, selain menghimpun dana dari masyarakat, melalui investasi/tabungan, kegiatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi umat, terutama pengusaha kecil.

Dengan munculnya Koperasi berbasis *syariah* yang berkembang di Indonesia maka ada salah satu koperasi yang dibentuk dengan rasa tujuan bersama

dari anggotanya yang mempunyai terobosan dengan mengikuti kemajuan teknologi yang dinamis dan terus berkembang.

Koperasi Ghani Mandiri Indonesia disingkat Koperasi GMI berkedudukan di Jl. Melong IV Blok IX No.16 Kel.Cibeureum Kec.Cimahi Selatan Kota Cimahi, yang didirikan pada tanggal 21 November 2017 dan berbadan hukum serta memiliki SK Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah dengan Nomor: 012443/BH/M.KUKM.2/II/2019.

Koperasi GMI merupakan koperasi jasa yang berlandaskan syariah berdiri atas gagasan dari beberapa orang diantaranya Bapak Budhi Firman, Bapak Hamdan Mutaqin, dan Bapak Asep Priatna, yang masih aktif dan pernah aktif bekerja di PT.Gema Mandiri Indoneisa yang bergerak dibidang penjualan logam mulia (emas antam). Koperasi Ghani Mandiri Indonesia memiliki 25 orang anggota dan juga memiliki 3 orang Pengawas, 2 orang Pengawas syariah, dan memiliki 3 orang Pengurus yaitu Ketua, Sekretaris, Bendahara.

Koperasi Ghani Mandiri Indonesia yang berdiri dengan landasan syariah ini memiliki visi dan misi sebagai berikut :

Visi:

Membangun ekonomi umat melalui kegiatan muamalah syariah secara *online*.

Misi :

Menjadi Koperasi *online marketplace* syariah yang amanah, profesional dan berkah di Indonesia.

Untuk menyelenggarakan koperasi yang berbasis digital dengan pelayanan menggunakan aplikasi sebagai *market place* dengan target anggota adalah para

GMI Club. *GMI Club* sendiri merupakan kumpulan dari nasabah yang aktif menabung logam mulia (Emas Antam) di PT.Gema Mandiri Indonesia. Yang tercatat hingga tahun 2021 terdapat sekira 8000 orang yang tersebar di seluruh Indonesia.

Koperasi Ghani Mandiri Indonesia menargetkan kurang lebih 4000 orang *GMI Club* untuk bergabung menjadi anggota Koperasi Ghani Mandiri Indonesia. Untuk mewadahi para anggota baru yang tersebar di berbagai wilayah dan guna memudahkan pelayanan terhadap anggota nantinya Koperasi Ghani Mandiri Indonesia telah merancang strategi dengan mendesain aplikasi berbasis *android* dan *ios* yang telah di rancang sejak tahun 2019.

Namun terdapat sejumlah kendala yang pada rencana awal peluncuran di tahun 2020 hingga saat ini belum dapat diluncurkan. Namun demikian pada tahun 2020 sempat dilakukan uji coba *trial and error* oleh tim *IT* yang ditunjuk oleh pengurus koperasi guna membuat aplikasi tersebut. Aplikasi yang diberi nama GHANI ini nantinya akan menjadi layanan untuk transaksi tabungan *aqiqah*, *qurban*, dan *umroh* bagi para anggota Koperasi Ghani Mandiri Indonesia. Berikut ini adalah tampilan dari aplikasi Koperasi Ghani Mandiri Indonesia yang diberinama GHANI :



Gambar 1. 2 Tampilan pada Aplikasi GHANI

Koperasi Ghani Mandiri Indonesia sendiri memiliki unit usaha berupa TABAQU yaitu tabungan *Aqiqah*, *Qurban*, dan *Umroh* bagi anggotanya, dengan ditawarkannya layanan TABAQU diharapkan dapat memenuhi kebutuhan anggota dan juga bagi target anggota baru yaitu dari *GMI Club*. Koperasi Ghani Mandiri Indonesia menawarkan keunggulan dalam produknya yaitu:

1. Perencanaan untuk pembelian hewan *qurban/aqiqah* atau paket umroh yang disesuaikan dengan kemampuan *financial*.
2. Terjamin dalam pelaksanaan dan pendistribusian hewan *qurban* dan paket umroh.
3. Transaksi yang mudah secara *online* (menggunakan *handphone*)
4. Masyarakat akan mendapatkan hewan atau paket umroh dengan harga dan pelayanan terbaik karena fasilitas *marketplace* yang bisa mereview harga dan tingkat kepuasan masyarakat yang disediakan penjual.

Adapun beberapa syarat untuk menjadi anggota Koperasi Ghani Mandiri Indonesia sebagai berikut:

1. WNI dan cakap Hukum
2. Setoran Simpanan Pokok Rp.100 .000,00.
3. Setoran Simpanan Wajib Rp.25 .000,00. per bulan (Minimal)
4. Membayar Administrasi Keanggotaan Rp.10 .000,00.
5. Mengisi form permohonan dan data diri
6. Melampirkan foto *copy* KTP/SIM/Paspor/KITAS yang masih berlaku (pilih salah satu)
7. Memahami dan mentaati AD/ART dan Pola kebijakan Ghani

Adapun Kewajiban dan Hak adalah :

Segegap anggota wajib untuk mentaati segegap aturan dan peraturan yang tertera di AD/ART, termasuk didalamnya membayar simpanan pokok dan simpanan wajib.

Segegap anggota berhak atas:

1. Informasi perkembangan Koperasi syariah
2. Menghadiri RAT
3. Sisa Hasil Usaha (SHU)
4. Bagi hasil investasi

Seiring berjalannya Koperasi Ghani Mandiri Indonesia telah menyelenggarakan tabungan Qurban pada tahun 2020 tepatnya pada Idul Adha 1441 H dengan melayani lima orang anggota yang berqurban, namun adapun kendala yang dihadapi oleh Koperasi Ghani Mandiri yaitu belum diadakannya Rapat Anggota Tahunan (RAT) dan juga memberhentikan sementara proses

transaksi simpanan wajib. Tetapi akan ada pengoptimalan operasioanal pada tahun 2021 dengan rencana sebagai berikut :

1. Melaksanakan RAT
2. Menyempurnakan serta *melaunching* Aplikasi GHANI
3. Membuka pendaftaran anggota baru sesuai target yaitu *GMI Club*
4. Fokus mengelola tabungan para anggota terlebih dahulu

Dari latar belakang yang diuraikan, maka penulis merumuskan masalah yang perlu diteliti terkait strategi komunikasi digital yaitu Aplikasi Ghani. Pernyataan masalah tersebut dituangkan kedalam bentuk pertanyaan peneliti yaitu bagaimana strategi komuniaksi layanan digital koperasi dalam upaya meningkatkan kinerja koperasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang lebih rinci sebagai berikut :

1. Bagaimana transformasi komunikasi digital pada Koperasi Ghani Mandiri Indonesia ?
2. Bagaimana Kinerja Koperasi Ghani Mandiri Indonesia untuk meningkatkan pelayanan terhadap anggota ?
3. Upaya manajerial apa yang yang harus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi digital sebagai upaya untuk meningkatkan layanan kepada anggota ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini disusun dengan memiliki maksud dan tujuan. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini akan di paparkan sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjabarkan Transformasi Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Koperasi oleh Koperasi Ghani Mandiri Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Transformasi komunikasi digital yang akan diterapkan Koperasi Ghani Mandiri Indonesia.
2. Kinerja pelayanan koperasi jika pelayanan digital diterapkan oleh Koperasi Ghani Mandiri Indonesia.
3. Efektivitas pelayanan koperasi pada anggota jika diterapkan pelayanan secara digital.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi aspek perkembangan ilmu dan aspek praktik dalam upaya mengembangkan koperasi. Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan, bagi Strategi Komunikasi, Komunikasi Digital dan bermanfaat bagi Ilmu Koperasi yang menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Koperasi Ghani Mandiri Indonesia, dapat mengetahui keadaan sebenarnya dilapangan, dan juga dapat menjadi referensi penerapan Digital pada layanan Koperasi ini pada pelaku perkoperasian yang dapat diterapkan untuk pelayanannya di era digital ini. Untuk Koperasi diharapkan memberi manfaat berupa informasi kepada koperasi tentang bagaimana layanan yang digunakan anggota Koperasi Ghani Mandiri Indonesia

IKOPIN