

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia. Dalam Pasal 33 UUD 1945 dinyatakan bahwa “**Perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan**”. Penjelasan UUD 1945 menyebutkan bahwa badan usaha yang sesuai dengan pasal tersebut adalah koperasi, sehingga koperasi ditempatkan sebagai sokoguru perekonomian Indonesia dan merupakan bagian integral perekonomian Indonesia<sup>1</sup>.

Menurut Teko Soemodiwiryo, Koperasi adalah suatu perkumpulan yang memungkinkan beberapa orang atau badan (sebagai anggota) dengan jalan kerjasama atas dasar sukarela, serta hak dan tanggung jawab yang sama menyelenggarakan usaha-usaha produksi, pembelian atau penjualan barang atau jasa untuk kepentingan anggota. Ada dua jenis koperasi yang cukup dikenal luas oleh masyarakat, yakni Koperasi Serba Usaha (KSU) dan Koperasi Simpan Pinjam (KSP)<sup>2</sup>.

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) adalah koperasi yang memiliki usaha tunggal yang menampung simpanan anggota dan melayani peminjaman. Kegiatan dari KSP meliputi menghimpun dana anggota, memberikan pinjaman kepada anggota, dan menempatkan dana pada koperasi simpan pinjam sekundernya. Dari

---

<sup>1</sup> Jurnal <https://ojs.universitastabanan.ac.id/index.php/majalah-ilmiah-untab/article/download/87/84>

<sup>2</sup> Institut Koperasi Indonesia. 2019. *Mentoring Perkoperasian*.

sinilah, kegiatan koperasi dapat dikatakan “dari, oleh, dan untuk anggota”. Berbeda dengan Kopdit (Koperasi kredit).

Koperasi Kredit atau *Credit Union* adalah sekumpulan orang-orang yang saling percaya, dalam suatu ikatan pemersatu yang bersepakat untuk menabung uang mereka, sehingga menciptakan modal bersama, untuk dipinjamkan di antara sesama mereka, dengan balas jasa yang layak untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.

Pelayanan koperasi kepada anggota adalah jasa yang diberikan koperasi dalam memajukan usahanya kepada anggota. Sebagian koperasi adalah pemberi pelayanan yang bertugas memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada anggotanya. Pentingnya pelayanan kepada anggota koperasi dinyatakan Hans Munker (1997) bahwa “*Sesuai dengan tujuan koperasi maka prioritas yang diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota, pertumbuhan perusahaan koperasi yang berkesinambungan bukanlah tujuan akhir melainkan merupakan pembedaan dalam kaitan dengan kapasitas koperasi dalam rangka peningkatan kesejahteraan anggota*”<sup>3</sup>.

Oleh karena itu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggota, koperasi harus mewujudkannya melalui penyediaan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan anggota. Pelayanan terhadap anggota dalam pemenuhan jasa, contohnya seperti memberikan informasi terhadap kegiatan koperasi kepada anggota. Dalam meningkatkan pelayanan anggota, diperlukannya komunikasi yang baik antar koperasi dengan anggota.

---

<sup>3</sup> Jurnal <https://jurnal.upi.edu/file/Jajang.pdf>

Menurut Shannon dan Weaver, pengertian komunikasi adalah suatu proses interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain baik sengaja maupun tidak sengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal namun juga pada nonverbal seperti ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi. Tujuan komunikasi yaitu menciptakan dan saling memberi pengertian (*understanding*) antara sesama komunikator (pengirim) dan komunike (penerima), mengandung kebenaran, lengkap, mencakup keseluruhan menarik dan nyata.

Pada era digital saat ini, masyarakat jarak jauh lebih mudah untuk saling berkomunikasi. Dengan menggunakan media komunikasi secara *online* masyarakat juga mudah mendapatkan informasi. Media Komunikasi adalah perantara dalam penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan untuk efisiensi penyebaran informasi atau pesan tersebut<sup>4</sup>. Pada umumnya digunakan untuk menyampaikan informasi jarak jauh, faktor kenyamanan atau pengurangan gangguan (*noise*) dalam proses komunikasi juga membuat komunikator merasa perlu menggunakan media.

Saat berkomunikasi dibutuhkan sebuah media sebagai alat atau sebuah sarana agar informasi atau maksud dari pemikiran yang ingin kita sampaikan dapat ditangkap oleh orang lain dengan baik. Begitupun dengan koperasi, di mana kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik jika memiliki media komunikasi yang baik pula. Salah satu contoh media komunikasi digital yaitu *website*.

---

<sup>4</sup> Jurnal <https://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/5022/3/BAB%20II.pdf>

*Website* adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Fungsi utama dari sebuah *website* adalah menyampaikan informasi. Dengan tersedianya informasi, *website* dapat digunakan untuk mengubah pengunjung menjadi prospek.

Salah satu Koperasi Simpan Pinjam yang sudah menerapkan komunikasi digital yaitu Koperasi Simpan Pinjam (KSP) “Kopdit Borromeus” yang beralamat di Jalan Cigadung Raya Timur No. 91 Kecamatan Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. KSP “Kopdit Borromeus” merupakan pengelola keuangan, di mana cakupan kerjanya berpusat dalam bidang simpan pinjam. Salah satu tujuan didirikannya KSP ini yaitu untuk mempererat ikatan persaudaraan antar anggota/karyawan sesuai dengan asas koperasi yaitu kekeluargaan.

KSP “Kopdit Borromeus” memiliki 2 (dua) jenis keanggotaan yaitu anggota biasa dan anggota luar biasa. Anggota biasa merupakan seluruh karyawan tetap dan pensiunan di lingkungan Unit Operasional “Perkumpulan Perhimpunan Santo Borromeus” (UOP PPSB) yaitu RS Santo Borromeus, RS Santo Yusup, RS Cahya Kawaluyan, Yayasan Pendidikan Kesehatan Borromeus (YPKB) dan KSP “Kopdit Borromeus”. Dan berikut pertumbuhan anggota KSP “Kopdit Borromeus” tahun 2017-2021:

**Tabel 1.1** Pertumbuhan Keanggotaan KSP “Kopdit Borromeus”

Anggota	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Wanita	2.299	2.357	2.392	2.408	2.384
Pria	937	980	993	998	1.005
Jumlah	3.236	3.337	3.385	3.406	3.389

*Sumber: Laporan pertanggungjawaban kepengurusan Koperasi Simpan Pinjam “Kopdit Borromeus” tahun 2017-2021.*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pertumbuhan anggota pada KSP “Kopdit Borromeus” tidak signifikan dari tahun ke tahun. Dapat dilihat secara keseluruhan, jumlah anggota didominasi oleh wanita karena rata-rata karyawan pada RS UOP PBSS itu wanita dengan presentase 2,4 kali lipat dari jumlah anggota pria. Tahun 2017 sampai tahun 2020 anggota semakin bertambah namun pada tahun 2021 mengalami penurunan sebanyak 17 anggota dari tahun sebelumnya. Di mana kenaikan anggota disebabkan oleh banyaknya karyawan yang masuk pada RS UOP PBSS dan penurunan anggota disebabkan oleh keluarnya karyawan pada RS UOP PBSS. Sesuai dengan peraturan yang ada pada koperasi ini, jika keluar dari RS UOP PBSS maka keluar juga keanggotaan pada koperasi ini<sup>5</sup>.

KSP “Kopdit Borromeus” memiliki cakupan kerja pada koperasi simpan pinjam, di mana KSP ini memiliki beberapa jenis pinjaman yang tersedia untuk membantu meningkatkan kesejahteraan, yang meliputi:

1. Pinjaman Berjangka

<sup>5</sup> Hasil Wawancara dengan Kepala SDM KSP “Kopdit Borromeus” 4 April 2022

2. Pinjaman Khusus
3. Pinjaman Darurat
4. Pinjaman Barang Jangka Pendek
5. Pinjaman Kendaraan
6. Pinjaman Perumahan, dan
7. Pinjaman Investasi.

Jumlah anggota koperasi yang memiliki kesempatan meminjam dengan jenis pinjaman dan perubahan kenaikan dari tahun ke tahun pada KSP “Kopdit Borromeus” dapat dilihat sebagai berikut.

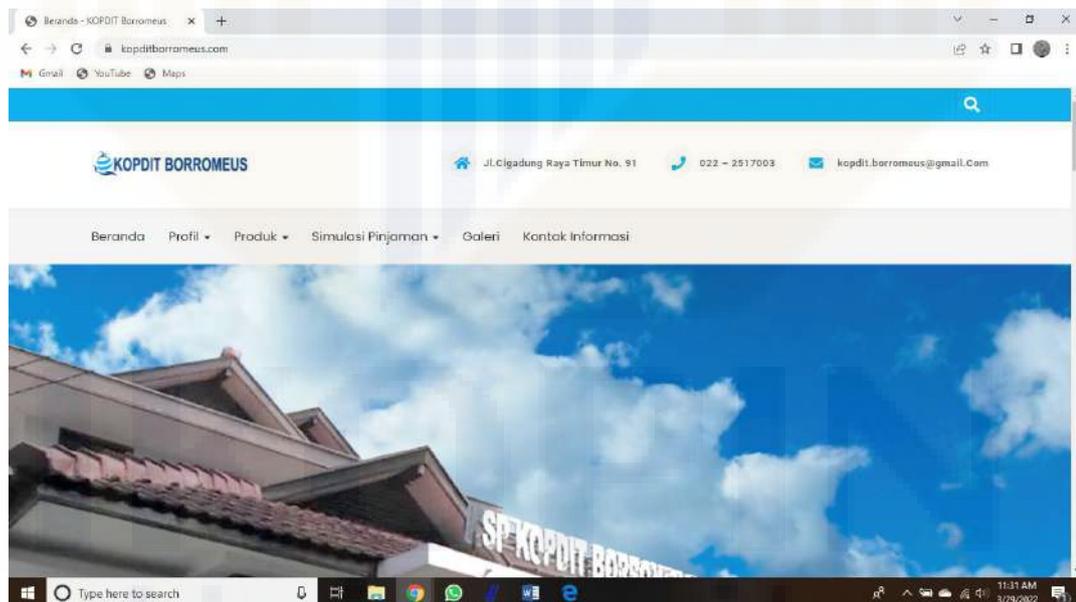
**Tabel 1.2** Jumlah Anggota Peminjam Setiap Jenis Pinjaman Dan Perubahan Kenaikan pada KSP “Kopdit Borromeus”

Tahun	Pinjaman Berjangka	%	Pinjaman Khusus	%	Pinjaman Darurat	%	Pinjaman Barang jangka pendek	%	Pinjaman Kendaraan	%	Pinjaman Perumahan	%	Pinjaman Investasi	%	Jumlah
2017	1363	-	555	-	1287	-	705	-	63	-	53	-	4	-	4030
2018	1388	1.83	548	-1.26	1123	12.74	675	-4.26	54	14.29	51	-3.77	3	-25	3842
2019	1488	7.20	529	-3.47	990	11.84	657	-2.67	58	7.41	76	49.02	5	66.67	3803
2020	1259	-15.39	571	7.94	770	22.22	738	12.33	55	-5.17	76	0	1	-80	3470
2021	1218	-3.26	455	-20.32	706	-8.31	538	-27.10	70	27.27	87	14.47	1	0	3075

Sumber: Laporan pertanggungjawaban kepengurusan Koperasi Simpan Pinjam “Kopdit Borromeus” tahun 2017-2021.

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah anggota meminjam pada KSP “Kopdit Borromeus” tahun 2017-2021 mengalami naik turun. Di mana naik turun disebabkan kebutuhan anggota yang berbeda-beda. Dapat dilihat juga bahwa jumlah anggota peminjam melebihi jumlah anggota keseluruhan, di mana satu anggota dapat meminjam lebih dari satu jenis pinjaman.

Untuk menunjang pelayanan dan memenuhi kebutuhan informasi bagi anggota, saat ini KSP “Kopdit Borromeus” telah memiliki media komunikasi berupa *website* yang dapat diakses di [www.kopditborromeus.com](http://www.kopditborromeus.com). *Website* ini baru terbentuk pada tahun 2021 yang diharapkan dapat dimanfaatkan oleh anggota untuk mendapatkan informasi dan perkembangan terkini tentang KSP “Kopdit Borromeus”. Berikut adalah tampilan dari *website* KSP “Kopdit Borromeus”:



**Gambar 1.1** Tampilan pada *website* KSP “Kopdit Borromeus”

*Sumber: website KSP “Kopdit Borromeus”*

Dalam pengembangannya, pengelolaan *website* tersebut mengalami beberapa kendala internal, terutama kendala ketiadaan SDM yang khusus menangani *website* tersebut sehingga pengelolaan *website* pada koperasi ini kurang maksimal. Selain itu, putusanya komunikasi antara koperasi dengan vendor yang menyebabkan pengelolaan *website* tidak maksimal sehingga kurang tertariknya anggota untuk mengunjungi *website* tersebut. Berikut adalah data *traffic* pengunjung *website* KSP “Kopdit Borromeus” dari bulan Februari hingga April 2022:



**Gambar 1.2** *Traffic* Pengunjung *Website* KSP “Kopdit Borromeus”

*Sumber: similar website/18/5/22*

Dari Gambar 1.2 diketahui bahwa jumlah pengunjung *website* KSP “Kopdit Borromeus” sangat fluktuatif. Tidak ada pengunjung *website* pada bulan Februari 2022. Namun pada bulan maret dan april mengalami peningkatan yang belum bisa diketahui jelas berapa jumlah pengunjung yang mengakses.

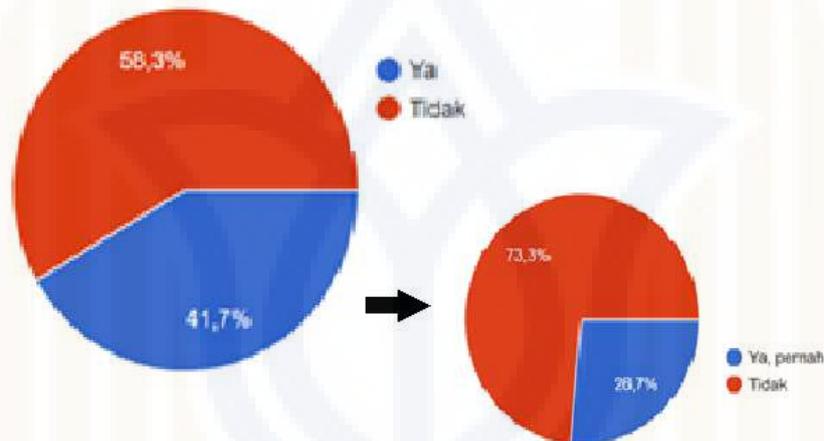
Pelayanan pada *website* tersebut masih bersifat statis, padahal semestinya pelayanan dirancang dapat menarik anggota untuk mengunjungi *website* tersebut. Salah satu pelayanan pada *website* ini adalah simulasi pinjaman. Anggota dapat memanfaatkan pelayanan simulasi pinjaman pada *website* koperasi ini agar lebih mudah dan cepat mengetahui informasi mengenai pinjaman. Pada fitur simulasi pinjaman anggota dapat mengetahui berapa jumlah angsuran sesuai dengan tenor yang dipilih. Berikut adalah fitur simulasi pinjaman pada halaman *website*.

**Gambar 1.3** Fitur Simulasi Pinjaman Pada *Website* KSP “Kopdit Borromeus”

*Sumber: website KSP “Kopdit Borromeus”*

Berdasarkan hasil yang peneliti peroleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *google form* (*gform*), diketahui yang terungkap di lapangan untuk mengetahui sejauhmana pengetahuan anggota terhadap koperasi ini. Dari jumlah anggota pada Tabel 1.1, peneliti mengambil 60 orang anggota dari KSP “Kopdit Borromeus” yang bekerja di RS Santo Borromeus pada bagian farmasi dan

perawat. Berikut merupakan tanggapan anggota mengenai pengetahuannya terhadap *website* pada koperasi ini.



**Gambar 1.4** Diagram Hasil Survei Pengetahuan Anggota terhadap *website* KSP “Kopdit Borromeus”

Gambar 1.4 menunjukkan bahwa dari 60 orang anggota ada 58,3 % yaitu sebanyak 35 orang anggota yang tidak mengetahui media *website* pada koperasi ini dan 41,7% yaitu sebanyak 25 orang anggota yang mengetahui media *website* pada koperasi ini dan dari 25 orang anggota ini dapat diketahui kembali bahwa anggota pernah mengunjungi *website* tersebut atau tidak. Dari 25 orang anggota hampir 2 dari 3 anggota yang mengetahui *website* KSP “Kopdit Borromeus” tidak pernah mengunjungi *website* tersebut. Terdapat 21 orang anggota beralasan belum pernah mengunjungi *website* yaitu karena ketidaktahuan anggota terhadap media *website* pada koperasi. Terdapat 8 orang anggota yang tidak tarik untuk mengunjungi *website* dan juga belum adanya keperluan yang dapat diakses melalui *website* dengan alasan anggota terbiasa langsung datang ke kantor jika ada keperluan.

Namun berkaitan dengan tanggapan anggota terhadap perlu atau tidaknya media *website* pada koperasi ini. Berikut hasil tanggapan anggota.



**Gambar 1.5** Diagram Keperluan Anggota terhadap *website*

Gambar 1.5 menunjukkan bahwa anggota merasa perlu adanya media *website* karena untuk memudahkan anggota dalam mendapatkan informasi dengan cepat. Namun, karena kurangnya SDM menyebabkan menjadikan media *website* tersebut belum berkembang secara baik dan masih dikelola oleh pihak ketiga. Dari hasil survei yang telah dilakukan penulis, maka cenderung masih banyak anggota yang datang ke kantor koperasi untuk mendapatkan informasi walaupun koperasi telah menyediakan media *website*.

Dari latar belakang yang telah diuraikan, belum ada penelitian mengenai strategi pengembangan media komunikasi *website* pada KSP “Kopdit Borromeus”. Maka dirasa perlu adanya penelitian mengenai strategi pengembangan media komunikasi digital yaitu *website* pada koperasi ini. Pernyataan masalah tersebut dituangkan kedalam bentuk pertanyaan peneliti yaitu bagaimana strategi pengembangan *website* dalam upaya meningkatkan pelayanan anggota di KSP “Kopdit Borromeus”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang penulis kemukakan di atas, terdapat beberapa masalah yang dapat penulis identifikasikan ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana tampilan media komunikasi *website* saat ini pada KSP “Kopdit Borromeus”?
2. Bagaimana pelayanan digital yang dilakukan KSP “Kopdit Borromeus” kepada anggota?
3. Bagaimana strategi pengembangan media komunikasi *website* yang dilakukan KSP “Kopdit Borromeus” dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota?

## 1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian memiliki maksud dan tujuan. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini dipaparkan sebagai berikut:

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk menggambarkan strategi pengembangan pada media komunikasi *website* yang tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan anggota pada KSP “Kopdit Borromeus”.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, agar tercapai dan memberikan jawaban atas permasalahan yang sudah diidentifikasi yaitu untuk mengetahui:

1. Tampilan media komunikasi *website* pada KSP “Kopdit Borromeus”.
2. Pelayanan digital yang diterapkan oleh KSP “Kopdit Borromeus”.

3. Strategi pengembangan media komunikasi *website* yang dilakukan KSP “Kopdit Borromeus” dalam pelayanan secara digital dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini tentunya harus memiliki kegunaan bagi pembacanya, baik itu kegunaan secara teoretis maupun kegunaan secara praktis. Kegunaannya sebagai berikut:

##### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

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

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan sebagai bahan informasi dan bahan pertimbangan bagi koperasi tersebut dalam menetapkan kebijakan atau pengambilan keputusan untuk menjalankan usahanya. Tidak hanya itu, penelitian ini memberikan wawasan kepada praktisi tentang pentingnya membangun strategi komunikasi yang efektif karena hal tersebut dapat berpengaruh kepada kinerja organisasi untuk pencapaian tujuan organisasi. Diharapkan setiap penelitian yang dilakukan oleh akademisi dan praktisi tidak hanya berhenti di rak perpustakaan saja, akan tetapi dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya dalam hal ini adalah organisasi agar memiliki pengelolaan yang lebih baik.