BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi yang kini semakin pesat telah berpengaruh pada aspek kehidupan manusia. telah memanfaatkan kehadiran teknologi yang dapat mendukung kelancaran aktivitas manusia, teknologi juga berperan dalam menentukan keberlanjutan kehidupan manusia. Berbicara mengenai perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya adalah sektor ekonomi yang dapat kita lihat dari berbagai kemajuan baik di bidang ekonomi domestik maupun global merupakan dampak positif dari penggunaan teknologi informasi atau boleh dikatakan sebagai sebuah peralihan dari sistem tradisional yang bersifat konvensional menuju era baru yaitu era digitalisasi.

Berperan dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) maupun koperasi pada kondisi persaingan yang lebih kompetitif. Banyaknya Persaingan dari para pelaku ekonomi yang lain mengharuskan koperasi memiliki manajemen yang baik dan benar. Agar koperasi dapat berjalan secara efektif dan efisien, para pelaku usaha harus mampu memiliki jiwa kreatif dan inovatif dalam menentukan dan mengembangkan usaha untuk menjaga kelangsungan hidup dalam usaha perusahaanya.

Khususnya dalam usaha retail, para pengusaha harus mampu menawarkan produk yang tepat,harga yang sesuai dengan pasar.barang yang akan dijual harus tepat sasaran,fasilitas pendukung harus mendukung agar pembeli merasa nyaman

serta pelayanan kepada konsumen harus prima. Salah satu unit usaha yang bergerak dibidang ritel adalah koperasi Sebagai salah satu unit usaha koperasi harus mampu memaksimalkan pelayanan memggunakan pemanfaatan teknologi, adanya teknologi yang cangih dengan jelajah internet memudahkan interaksi secara langsung anatar konsumen dan pelaku bisnis.

Pada era revormasi industri 4.0 yang berbasis teknologi dan internet tentu besar peluang di Indonesia untuk memakmurkan rakyatnya. manusia mampu melakukan berbagai kegiatan di dalam rumah maupun di manapun tanpa harus terjun langsung dengan orang banyak.

Menurut Kotler (2005:2) adanya teknologi yang canggih dengan jelajah internet memudahkan interaksi secara langsung antara konsumen dan pelaku bisnis. Dengan adanya teknologi digital Marketing, jauh mempermudah manusia dapat melakukan banyak hal seperti bersosialisasi, memperoleh berbagai informasi, bahkan berbelanja secara online. Perkembangan teknologi telah merubah cara interaksi dalam komunikasi pemasaran digital (digital marketing). Teknologi digital sudah hadir sejak tahun 1980an dengan perubahan teknologi mekanik dan anolog ke teknologi digital dan terus berlanjut sampai saat ini dimulai dari hadirnya personal computer. Teknologi canggih ini bisa dikatakan dengan mikroprosesor kinerjnya terus meningkat dari tahun ketahun bukan hanya personal computer tetapi di gawai-gawai moderen lainnya. Perkembangan smartphone sebagai peran utama dan pemicu revolusi digital dengan memberikan banyak kemudahan buka hanya dalam komunikasi tetapi meliputi hiburan dan dan

koneksitas, revolusi digital juga mempermudah pengiriman informasi digital secara cepat dan tepat.

Pada era 2000 inilah perkembangan teknologi mulai mengalami perkembangan dengan pesat pada dunia digital marketing. Berbagai layanan olnine berbentuk aplikasi bermunculan sesuai dengan kebutuhan manusia lahirlah pada era ini yang disebut Facebook, Youtube, Gmail, Shopee, Spotify, dan whatsApp.

Pelayanan terhadap konsumen harus lebih diperhatikan.Karena banyak para pemasar yang mementingkan cara memproduksi dan cara memasarkan tanpa tahu apa yang diharapkan oleh konsumen. Di dalam koperasi, anggota memiliki identitas ganda yaitu sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan. Sebagai pelanggan koperasi,semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju, sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lainya.

Partisipasi anggota koperasi merupakan kunci keberhasilan usaha koperasi, untuk meningkatkan peran serta orang orang yang mempunyai visi dan misi yang sama mengembangkan usaha koperasi. dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam berpendapat di dalam maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melakukan transaksi dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut. Namun untuk memenuhi kebutuhan anggota tentunya koperasi harus mengikuti perkembangan teknologi yang saat ini berkembang.

Salah Satu koperasi yang sudah menerapkan Digitalisasi adalah Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar yang didirikan pada tanggal 16 mei 1993 dan

disahkan dengan badan hukum No.68/BH/PAD/518-KOP/IV/07 dan beralamat di Jl.Ligar jaya No.51 Bandung. Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar berada di lingkungan Komplek RW 05 bukit ligar, koperasi ini dalam memenuhi kebutuhan anggota mempunyai 3 (Tiga) bidang usaha yaitu:

1. **Unit Simpan Pinjam**

   Salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh Koperasi Serba usaha Rw 05 Bukit Ligar adalah dengan menyediakan jasa simpan pinjam yang dikelola oleh koperasi. Unit usaha simpan pinjam merupakan penghimpunan dan penyaluran dana kepada anggota guna meningkatkan kesejahteraan dan membantu perekonomian anggota.

2. **Unit Air Bersih**

   Salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh Koperasi Serba usaha Rw 05 Bukit Ligar adalah dengan menyediakan jasa simpan pinjam yang dikelola oleh koperasi. Unit usaha simpan pinjam merupakan penghimpunan dan penyaluran dana kepada anggota guna meningkatkan kesejahteraan dan membantu perekonomian anggota.

3. **Unit Perdagangan Barang dan Jasa**

   Salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh Koperasi Serba usaha RW 05 Bukit Ligar adalah Unit Usaha Perdagangan Barang dan Jasa dalam Bidang ATK, yaitu Untuk memenuhi kebutuhan fotocopy khusunya dibidang Pendidikan. Adapaun rencana kerja dari 2019 sudah terealisasikan yaitu mempuyai target kerja sama dengan penjual beras dan bahan pokok laianya. Pencapaikan target semakin menigkat dan

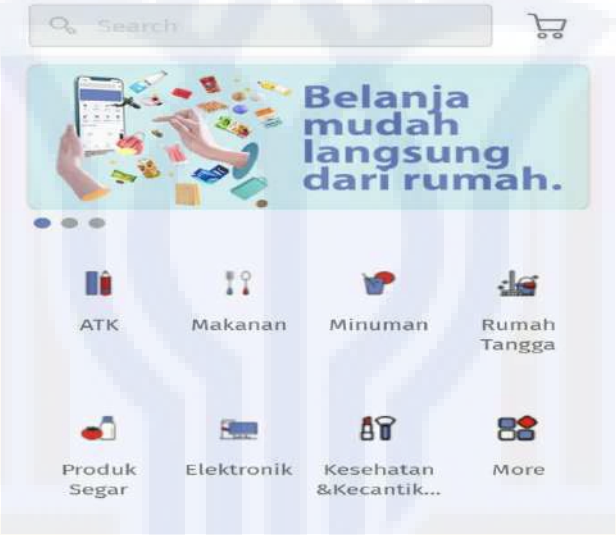
kini persedian barang sudah mulai tersedia di UPBJ (Unit Perdagangan Barang dan Jasa) Serta menigkatkan pelayana Digital marketing untuk memudahkan anggota bertransaki kapanpun dan dimanapun melalui aplikasi Dligar yang tersedian di Unit Usaha Perdagangan Barang dan jasa.

Pada kesempatan ini,Penulis hanya mengabil salah satu unit usahanya yang akan di jadikan objek yaitu: Unit Usaha Perdagangan Barang dan jasa ,Yaitu menyediakan Berbagai kebutuhan berupa barang-barang konsumsi untuk anggota termasuk sembako. Pelayanan yang diberikan oleh unit Usaha pedagangan Barag dan jasa (Waserda) yaitu pelayanan kepada anggota koperasi saja tidak untuk non anggota unit waseda juga dapat melayani anggota bertransaksi secara online melalui aplikasi yang di miliki oleh Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar yaitu aplikasi Dligar.

Aplikasi ini sudah tersedia Pada Tahun 2020 untuk menunjang aktifitansya anggota KSU RW 05 Bukit Ligar dengan memanfaatkan kecanggihan dunia digital dengan membuat aplikasi untuk memudahkan anggota dalam bertransaksi Aplikasi Dligar dapat diakses oleh anggota melalaui google play atau app Store yang berfungsi untuk anggota berbelanja kebutuhan sehari – hari anggota, namun aplikasi ini hanya dapat digunakan untuk anggota yang sudah mendapatkan kode anggota Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit ligar.

Partisipasi anggota koperasi merupakan kunci keberhasilan usaha koperasi, untuk meningkatkan peran serta orang- orang yang mempunyai visi dan misi yang sama mengembangkan usaha koperasi. dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam

berpendapat di dalam maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melakukan transaksi dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut. Namun untuk memenuhi kebutuhan anggota tentunya koperasi harus mengikuti perkembangan teknologi yang saat ini berkembang.



Gambar 1. 1 Aplikasi Diligar

Sumber: Aplikasi KSU RW 05 Bukit Ligar

Berdasarkan Gambara 1.1 aplikasi KSU RW 05 bernama Dligar aplikasi ini menyediakan fitur yang bisa diakses dalam melakukan pengecekan harga, pencarian barang yang dibutuhkan oleh anggota di Unit Usaha Perdagangan barang dan jasa.Namun penerapan digitalisai belum semaksimal munglin hal tersebut pasti memiliki dampat terhadap pelaksanaan digita marketing dalam partisipasi anggota.

Koperasi KSU RW 05 Bukit Ligar memuat aplikasi Diligar untuk melayani pelayana pesan antar untuk pembelian seperti sembako dan barang elektronik dan lain-lain. Terdapat dua sarana transaksi pembelian di koperasi RW

05 Bukit Ligar ini yaitu dengan datang langsung ke tempat, atau juga bisa transaksi pembelian melalui aplikasi yang dimiliki KSU RW 05 Bukit Ligar. Pada Partisipasi Anggota dalam melalakukan transaksi di KSU RW 05 Bukit Ligar terdapat faktor yang menyebabkan menigkatnya persentasenya dilihat dari partisipasi anggota itu sendiri.Dapat Kita lihat dari pengembangan jumlah anggota koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar selama 5 Tahun:

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Serba Usaha Rw 05 Bukit Ligar

No	Tahun	Jumlah Anggota	Anggota Masuk	Anggota Keluar	Julah Tahun Ini	Presentase Perkembangan (%)
1	2017	1280			1239	25%
2	2018	1239	1165	74	1244	25%
3	2019	1244	1110	134	1278	26%
4	2020	1278	1128	150	1210	24%
5	2021	1210	1009	201		

Sumber Data: Laporan RAT Tahun 2017-2021 KSU RW 05 Bukit Ligaar)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa perkembagan anggota Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar dari tahun 2017- 2021 mengalami kondisi yang fluktuatif setiap tahunya. Namun pada tahun 2020 Jumlah anggota mengalami penurunan sebesar 24% dari tahun sebelumya. Dari Perkembangan Jumlah anggota Seharusnya berdampak positif terhadap Koperasi dan Partisipasi anggota Khususnya Pada Unit Usaha Perdaganggan Barang dan jasa ,Namu Kenyataanya partisipasi anggota mengalami penurunan Hal ini disebakan oleh beberapa faktor:

1. Permintaan Anggota itu sendiri
2. Pindah Rumah

3. Meninggal Dunia
4. Kebutuhan Anggota Tidak dilayani

Tabel 1. 2 Perkembangan Sisa Hasil Usaha Unit Waseda KSU RW 05 Bukit Ligar

Tahun	Sisa hasil Usaha
2017	Rp.8.057.827,72
2018	Rp.7.796.517,33
2019	Rp.9.059.978,06
2020	Rp. 8.815.825,17
2021	Rp(7.484.232)

(Sumber Data: Laporan RAT Tahun 2017-2021 KSU RW 05 Bukit Ligar)

Berdasarkan Tabel 1.2 Penuruna Sisa Hasil Usaha anggota pada tahun 2021 disebabkan karena partisipasi anggota diatas dapata disimpulkan Sisa Hasil Usaha Unit Usaha Perdaganggan Barang dan jasa mengalami peningkatan setiap tahunnya, Tetapi pada tahun 2021 Mengalami penurunan dengan rugi sebesar Rp.7 juta di karena perubahan Digitalisasi yang terjadi pada tahun 2020 dan memerlukan biaya yang cukup besar, sehingga unit Waseda belum bisa memberikan sisa hasil usaha kepada anggota di karena pendapatan Waseda belum Stabil.

Tabel 1 3 Pendapatan Pada Unit Perdagangan Barang dan Jasa KSU RW 05 Bukit Ligar

Tahun	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Relisasi (%)
2017	88.674.000	99.200.900	122 %
2018	120.939.100	119.939.600	99%
2019	142.491.700	225.938.050	159%
2020	250.539.100	297.647.871	119%
2021	2.218.500.000	798.800.000	36%

(Sumber Data: Laporan RAT Tahun 2017-2021 KSU RW 05 Bukit Ligar)

Berdasarkan Tabel 1.3 Penurunan di atas, Dapat dilihat rencana dan realisasi pendapatan dari 5 tahun terakhir mengalami fluktuasi. Pada tahun 2018, pendapatan mengalami penurunan sebesar 99% Setelah itu pada tahun 2019-2020 mengalami kenaikan dan 159%-119% kembali mengalami penurunan pada tahun 2021 Sebesar 36% dengan persentase perkembangan cukup jauh dari tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya partisipasi pada unit perdagangan barang dan jasa yang disebabkan oleh faktor koperasi menuntuk Pelayanan beberapa hal,salah satunya pelayanan persedian barang kurang lengkap , harga barang yang cenderung mahal.jam operasional yang terbatas sehingga menyebabkan partisipasi anggota dalam bertransaksi mengalami penurunan.

Berdasarkan survey pendahuluan dan wawancara dengan pengurus dan karyawan yang dilakukan di Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar terdapat beberapa informasi yaitu mengenai pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap anggota, dikarenakan pelayanan yang dirasakan masih kurang maksimal

dan koperasi menuntuk digitalisasi ditambah juga dengan persedian barang yang kurang lengkap dan harga yang cukup mahal sehingga banyaknya persaingan antar perusahan lainya, maka dari itu banyak perubahan dari tradisional menjadi era baru, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, anggota serta meningkatkan partisipasi anggota dalam bertransaksi dan mensejahterakan anggota

Berdasarkan Uraian Fenomean diatas maka penulisan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**DIGITALISASI PELAYANAN KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN** (Studi kasus pada Unit usaha perdagangan barang dan jasa Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah terjadi diuraikan sebelumnya, maka penelitian mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana digitalisasi pelayana yang dilakukan di Unit Waseda Koperasi Serba Usaha 05 Bukit Ligar
2. Bagaiman Tanggapan anggota terhadap Pelaksaan Digitalisasi pada Unit Waserda Koperasi Serba Usaha 05 Bukit Ligar
3. Bagaimana upaya Digitalisasi dalam meningkatkan partisipasi anggota di Unit usaha Perdagangan barang jasa Koperasi Serba Usaha 05 Bukit Ligar.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan dan menganalisis guna menarik kesimpulan mengenai bagaimana pelayanan dalam sistem digitalisasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di unit usaha perdagangan barang dan jasa Koperasi Serba Usaha 05 Bukit Ligar Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui digitalisasi pelayana yang dilakukan di Unit Waseda Koperasi Serba Usaha 05 Bukit Ligar
2. Untuk mengetahui Tanggapan anggota terhadap Pelaksaan Digitalisasi pada Unit Waserda Koperasi Serba Usaha 05 Bukit Ligar
3. Untuk mengetahui upaya Digitalisasi dalam meningkatkan partisipasi anggota di Unit usaha Perdagangan barang jasa Koperasi Serba Usaha 05 Bukit Ligar

1.4 kegunaan penelitian

Hasil penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan memberikan kegunaan atau manfaat baik terhadap upaya pengembangan koperasi pada umumnya yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran mengenai pelayan koperasi mengenai partisipasi anggota.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1 Para pengurus dan karyawan koperasi, sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan usaha dan sistem manajemennya sehingga dapat dijadikan sebagai bahan paertimbangan dalam memberikan kebijasanaan yang berkaitan dengan penyusunan strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan pelayanan partisipasi anggota.

2 Peneliti lainnya,yaitu dengan adanya penelitian ini semoga dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk penelitian selanjutnya.

IKOPIN University