

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia merupakan suatu modal dasar yang paling utama dalam setiap organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia, dapat dipastikan roda organisasi tidak akan bergerak. Pentingnya sumber daya manusia bukanlah hal yang menjadi kesadaran baru dari manusia. Peradaban manusia berpangkal pada usaha mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan mempertahankan hidupnya. Manusia mengidentifikasi sumber daya alam dengan substansi tertentu. Akan tetapi, dibalik semua itu yang lebih penting ialah akal budi manusia, kemerdekaan, dan keteraturan sosial. Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Tanpa individu yang memiliki keahlian atau kompeten, maka mustahil bagi organisasi untuk mencapai tujuan.

Secara sederhana digitalisasi adalah proses perubahan yang terjadi pada teknologi bersifat analog ke teknologi bersifat digital. Proses yang terjadi kemudian banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, hingga saat ini industri sudah semakin modern dan mengandalkan teknologi tersebut untuk terus menopang operasionalnya.

Digitalisasi sendiri dilakukan dalam rangka peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja setiap bagian dari industri, sehingga waktu dan seluruh sumber

daya yang dimiliki dapat dioptimalkan mungkin untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya.

Digitalisasi di era globalisasi ini mengalami perkembangan yang sangat cepat, hal tersebut ditandai dengan peralatan digital yang semakin canggih dan jangkauan yang lebih luas. Dengan kemajuan digitalisasi maka kegiatan yang dilakukan oleh manusia dapat terselesaikan secara efektif dan efisien serta mendapatkan hasil yang maksimal.

Kinerja karyawan adalah sebuah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja individu bertujuan sebagai alat yang menyelaraskan antara harapan kerja individu dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

Robbins mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang dari ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (*assessment*) seorang karyawan terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan

Penerapan digitalisasi dalam sebuah koperasi harus didukung dengan kinerja pegawai yang kompeten dalam menggunakan perangkat digital tersebut. dalam perusahaan ataupun koperasi, digitalisasi sangat diperlukan untuk membantu

kegiatan operasional. Dengan peralatan digital yang canggih akan mempercepat kinerja dan memberikan hasil yang maksimal bagi koperasi itu sendiri. Para pegawai akan merasa puas dengan menggunakan perangkat digital dalam menunjang pekerjaannya.

Pusat Koperasi Kredit (PUSKOPDIT) Khatulistiwa atau disingkat PUSKHAT yang sudah memanfaatkan layanan digitalisasi baik aplikasi inti maupun aplikasi layanan dengan bekerja sama dengan PT. USSI Pinbuk Prima Software sejak tahun 2015. Pusat Koperasi Kredit Khatulistiwa (Puskhat) berdiri tanggal 18 Juli 2009 di Kantor Pusat CU Keling Kumang di sebuah kampung bernama Tapang Sambas, Kabupaten Sekadau, Provinsi Kalimantan Barat. Sejak tanggal 3 September 2009 sudah Berbadan Hukum No: 1321/BH/X.

Tujuan berdirinya Puskhat adalah sebagai badan koordinasi 7 CU primer anggota yang kantor pelayanannya tersebar di seluruh wilayah Kalimantan Barat. Namun yang sudah bergabung dan bekerjasama dengan PT. USSI Pinbuk Prima Software hanya 6 CU Primer. Puskhat dan CU primer mampu memberikan layanan keuangan yang bertanggungjawab dan berkelanjutan kepada anggota melalui kekuatan aliansi di sesama anggota dan ke pihak luar, memiliki produk dan *instrumen* layanan berjejaring, memberikan layanan transaksi keuangan berbasis digital, dan menggunakan sistem digitalisasi yang mumpuni.

Menurut Munaldus (2012) Ada tiga hal yang menjadi konsentrasi pengembangan CU saat ini agar dapat terus eksis. Pertama, menyediakan layanan keuangan dengan sistem digital. Kedua, memobilisasi anggota dari kalangan kaum muda atau kaum milenial. Kelak keberlanjutan CU hanya bisa terjadi apabila ada

kinerja karyawan kaum muda bisa mengganti anggota yang tua. Ketiga, melaksanakan misi sosial untuk mensejahterakan anggota secara masif melalui pemberdayaan ekonomi anggota. Jadi, pinjaman yang disalurkan ke anggota harus dikonsentrasikan pada pinjaman usaha produktif. Tujuan akhir dari pemberdayaan ekonomi sosial anggota adalah agar lahir sebanyak mungkin wirausahawan CU (*social entrepreneur*). Maka jelas bahwa poin penting yang menjadi konsentrasi pada koperasi anggota Puskhata mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software dalam membangun koperasi CU Primer adalah digitalisasi yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan kaum muda sesuai dengan yang diharapkan oleh pendiri sekaligus *owner* Puskhata.

**Tabel 1. 1 Jenis Produk Digital Yang Digunakan.**

No	NAMA	CBS	Cloud	Mobile	Bran class	VA	Qris	Dash board
1	Puskhata	✓		✓				
2	CU Banuri Harapan Kita	✓		✓	✓			
3	CU Keling Kumang	✓	✓	✓	✓	✓		
4	CU Mura Kopa	✓		✓				
5	CU Pancur Solidaritas	✓		✓				
6	CU Semandang Jaya	✓		✓				
7	CU Nyai Anta	✓		✓				

*Sumber: Database Client PT. USSI PPS*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat fenomena yang terjadi pada koperasi anggota Puskhata mengenai penggunaan digitalisasi masih didominasi oleh CU Primer dengan modal yang cukup besar. Table ini menunjukkan bahwa masyarakat

Indonesia khususnya di Kalimantan Barat mulai meninggalkan cara konvensional dalam meningkatkan efisiensi waktu dan biaya dalam menjalankan aktivitasnya seperti pelayanan atau mencari informasi.

Pada dasarnya penerapan digitalisasi yang dilakukan oleh CU Primer di atas adalah dorongan atas keprihatinan para tokoh-tokoh dayak terhadap keadaan orang-orang suku dayak yang notabene penghuni mayoritas Kalimantan Barat terpuruk dalam segala segi kehidupan. Orang-orang suku dayak kala itu dipandang rendah, dianggap bodoh, terpinggirkan, secara ekonomi miskin dan berpendidikan rendah. Untuk diketahui, CU Primer menjual layanan, memberikan pelayanan dalam bentuk Simpan-Pinjam yang dikombinasikan dengan pemberdayaan sosial berupa pendidikan dan pelatihan, swadaya dan solidieritas kepada anggota dan masyarakat secara umum. Oleh karena itu CU Primer hadir sebagai wadah untuk gerakan pemberdayaan masyarakat, khususnya orang pribumi yang sudah bergabung bergabung menjadi karyawan koperasi pada CU Primer dalam urusan ekonomi dan sosial untuk meningkatkan taraf hidup dan status sosial masyarakat. Kehadiran CU Primer ditengah masyarakat sungguh dirasakan mambawa manfaat besar untuk tercapainya cita-cita dan harapan sesuai dengan misi dari CU Primer.

Berdasarkan fenomena menunjukkan bahwa perkembangan teknologi semakin canggih, hampir semua orang sudah bisa menggunakan atau memperoleh informasi menggunakan prangkat digital yang canggih. Dan hampir seluruh karyawan koperasi CU Primer sudah menggunakan teknologi untuk memperoleh informasi agar kinerja pegawai tetap berjalan dengan baik.

Dalam hal bekerja pada CU Primer, dengan adanya penerapan digitalisasi,

Kasir/teller yang berkaitan langsung dengan transaksi keuangan sangat tergantung pada penerapan digitalisasi menggunakan aplikasi *Corebanking System*, bahwa dengan penggunaan aplikasi SIP (CBS) berbasis digital terasa dapat membantu pekerjaan menjadi lebih mudah, waktu yang digunakan semakin efisien dan efektif, hal ini dapat dicontohkan pada transaksi anggota pindah tempat pelayanan yang semula memakan waktu satu hari karena harus input ulang seluruh data anggota yang pindah di tempat pelayanan yang baru, dengan penggunaan aplikasi *Corebanking system* berbasis *online* hanya satu “klik” dalam hitungan detik dapat dengan mudah pekerjaan tersebut diselesaikan. Ini berarti pekerjaan menjadi semakin efisien dan efektif dan pada akhirnya terjadi peningkatan pelayanan pada anggota, dengan peningkatan pelayanan pada anggota maka akan berdampak pada kinerja koperasi.

Dengan penerapan digitalisasi yang telah terintegrasi online memanfaatkan teknologi informasi diduga dapat meningkatkan kinerja karyawan koperasi anggota puskesmas mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software. Banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan mudah, cepat dan akurat sehingga efektifitas dan efisiensi biaya terwujud, hal ini dapat menekan biaya yang mungkin timbul sehingga beban organisasi menjadi lebih ringan. Contohnya adalah ketika anggota yang mengajukan pinjaman kredit, prediksi perhitungan jumlah pinjaman dengan bunga dan jangka waktu pengembalian secara otomatis dapat diketahui saat itu juga, sehingga dapat mempersingkat waktu dalam konsultasi kredit.

Pekerjaan yang awalnya dikerjakan secara manual, baik itu pekerjaan yang dikerjakan secara tulis-menulis ataupun dengan pekerjaan yang dikerjakan secara pengetikan yang menggunakan mesin ketik, beralih menjadi pengerjaan menggunakan komputerisasi dan internet. Dari hasil data yang saya dapatkan di koperasi anggota Puskhata yang sudah bermitra dengan PT. USSI Pibuk Prima Software tersebut sudah tidak ada yang bekerja secara manual melainkan telah menggunakan teknologi, baik itu komputer ataupun jaringan yang membantu untuk mengakses data masyarakat, sehingga pelayanan anggota koperasi terkait simpanan dan Pinjaman bisa lebih cepat dan efisien. Koperasi anggota Puskhata yang sudah bermitra dengan PT. USSI Pinbuk Prima Software tersebut telah menyediakan layanan informasi online berupa CU Mobile dimana aplikasi tersebut dapat diakses oleh karyawan agar dapat mengetahui data simpanan dan pinjaman dengan mudah. Dengan keadaan yang seperti inilah yang menjadi titik keterkaitan peneliti karena akan semakin mudah menilai pengaruh digitalisasi terhadap kinerja pegawainya, serta tingkat kepuasan bekerja dapat berdampak pada kinerja pegawai.

Hasil penelitian sebelumnya yang dapat menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah :

1. Hasil Penelitian Ririn Wiseliner (2013)

Penelitian Wiseliner (2013) berjudul “Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Serasi Autoraya-Trac Astra Rent A Car Cabang Pekanbaru”. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kehadiran teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Serasi Autoraya-Trac Astra Rent A Car Cabang Pekanbaru. R Square ( $R^2$ ) dari hasil penelitian ini

menunjukkan angka sebesar 0,540. Ini berarti bahwa teknologi informasi hanya mampu menjelaskan kinerja karyawan perusahaan sebesar 54%. Sedangkan 46% hanya lagi dijelaskan oleh faktor lain.

2. Hasil Penelitian Wike Pertiwi dan Fika Nurhikmah (2018).

Penelitian ini dilakukan oleh Pertiwi. W., & Nurhikmah (2018) untuk mengetahui “Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Cabang Majalengka”. Hasil analisis regresi sederhana diketahui besarnya nilai R square adalah 0,817. Angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel Sistem Digitalisasi (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebanyak 81,7% adapun sisanya 18,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Maka berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat memperkuat fenomena masalah di atas, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN KOPERASI” (Survey Pada Koperasi Anggota Puskhata Mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software)**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana digitalisasi yang diterapkan pada koperasi anggota Puskhata mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software.
2. Bagaimana kinerja karyawan pada koperasi anggota Puskhata mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software.
3. Bagaimana pengaruh digitalisasi terhadap kinerja karyawan pada koperasi anggota Puskhata mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software.

## **1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh digitalisasi terhadap kinerja karyawan pada koperasi anggota Puskhata mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software serta untuk menjelaskan pengaruh digitalisasi terhadap karyawan koperasi pada koperasi anggota Puskhata mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui digitalisasi pada koperasi anggota Puskhata mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada koperasi anggota Puskhata mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software.
3. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi terhadap kinerja karyawan pada koperasi anggota Puskhata mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Aspek Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan akademik. Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada pengetahuan akademik tentang pengaruh digitalisasi terhadap kinerja karyawan koperasi. Dengan melakukan survey dan menganalisis data dari karyawan koperasi anggota Puskhata mitra PT. USSI Pinbuk Prima Software. Penelitian ini dapat memperkaya literatur dan teori yang ada mengenai digitalisasi dan kinerja karyawan.

Dengan Pengembangan teori dan kerangka konseptual. Penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan teori dan kerangka konseptual yang berkaitan dengan pengaruh digitalisasi terhadap kinerja karyawan dalam konteks koperasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan teori dan model yang lebih baik dalam memahami peran digitalisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan koperasi.

### **1.4.2. Aspek Praktis**

#### **1.4.2.1 Aspek Bagi Koperasi**

Penelitian ini dapat memberikan panduan praktis bagi koperasi dalam mengimplementasikan digitalisasi dan memanfaatkannya secara efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang keuntungan dan tantangan digitalisasi, serta memberikan rekomendasi bagi koperasi untuk mengembangkan strategi yang tepat.

Peningkatan efisiensi dan produktivitas: Dengan memahami pengaruh digitalisasi terhadap kinerja karyawan, penelitian ini dapat membantu koperasi dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional mereka. Koperasi dapat mengidentifikasi proses yang dapat ditingkatkan melalui digitalisasi dan menerapkan solusi yang relevan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan.

Penelitian ini akan menyediakan bukti *empiris* mengenai pengaruh digitalisasi terhadap kinerja karyawan koperasi. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk mengkomunikasikan manfaat digitalisasi kepada pemangku kepentingan, seperti manajemen koperasi, karyawan, dan anggota koperasi.

#### **1.4.2.2 Aspek Bagi PT. USSI Pinbuk Prima Software**

Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan kebijakan perusahaan yang mendukung digitalisasi di koperasi. PT. USSI Pinbuk Prima Software dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk merancang kebijakan yang mendorong *adopsi literasi* digitalisasi dan memaksimalkan manfaatnya terhadap kinerja karyawan.