

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangatlah pesat. perkembangan yang terjadi berdampak terhadap segala aspek kehidupan manusia. Tumbuh berdampingan dengan berbagai teknologi canggih, membuat generasi Z dan milenial mengutamakan kemudahan dan kepraktisan dalam segala hal, termasuk dalam memilih kemudahan pelayanan. Berbagai teknologi diterapkan pada lingkungan usaha, yang mana di antaranya adalah koperasi. Koperasi adalah suatu badan usaha organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan oleh para anggotanya untuk memenuhi kepentingan bersama di bidang ekonomi.

Koperasi bisa diartikan sebagai kelompok individu yang secara sukarela bergabung untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka melalui suatu usaha yang dijalankan secara demokratis. Koperasi juga berfungsi sebagai wadah untuk mengorganisir pendayagunaan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki anggota koperasi (PSAK No.27, 2007).

Menurut (Rudianto, 2010: 3), Koperasi adalah badan usaha yang mengorganisir pemanfaatan dan pendayagunaan sumber daya ekonomi para anggotanya atas dasar prinsip-prinsip koperasi dan kaidah usaha ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup anggota pada khususnya dan Masyarakat pada umumnya. Dengan demikian, koperasi merupakan Gerakan ekonomi rakyat dan sokoguru perekonomian nasional. Pendapat tersebut selaras dengan pasal 1 UU No.25 tahun

1992 yang dimaksud dengan koperasi di Indonesia adalah badan usaha yang lebih memiliki dasar asas kekeluargaan.

Dalam konteks perkembangan teknologi informasi yang cepat dan berpengaruh signifikan pada kehidupan manusia saat ini, semua sektor diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut, termasuk koperasi, dalam kondisi serba digital, koperasi perlu beradaptasi dengan menerapkan sistem digitalisasi agar dapat memberikan layanan yang lebih cepat, aman, dan transparan kepada anggotanya. Menurut BPS (2021), Jawa Barat adalah provinsi dengan jumlah koperasi terbanyak kedua di Indonesia, yaitu sebanyak 15.621 koperasi, setelah Jawa Timur yang memiliki 22.845 koperasi. Dengan banyaknya jumlah koperasi tersebut, seharusnya koperasi di Jawa Barat sudah menerapkan digitalisasi koperasi sesuai dengan instruksi Menteri Koperasi dan UKM Indonesia.

Pada era perkembangan teknologi saat ini mengharuskan adanya transformasi digital pada koperasi yang ada di Indonesia. Keberadaan koperasi sebagai salah satu aktor perekonomian di Indonesia, memiliki peranan penting dalam membantu meningkatkan pendapatan nasional Indonesia khususnya saat terjadi perkembangan teknologi pada saat ini (Amri, 2020 dalam jurnal Afrida, Lestari, et al, 2021). Salah satu peranan penting koperasi yakni sebagai dasar kekuatan dan ketahanan untuk memperkuat perekonomian rakyat nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.

Koperasi sebagai salah satu badan usaha yang berorientasi pada pelayanan kepada anggota (Sugiyanto, 2021), harus mampu berupaya memenangkan

persaingan dengan badan usaha yang lain. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan ini adalah dengan melakukan transformasi digital. Jika melihat pesaing koperasi dari usaha sejenis seperti perbankan dan Mini Market, keduanya sudah lebih awal menerapkan teknologi dalam kegiatan operasionalnya. Kemajuan teknologi dan digital mengharuskan setiap pelaku usaha untuk beradaptasi termasuk koperasi.

Digitalisasi koperasi diharapkan dapat menjadi instrumen bagi koperasi untuk dapat meningkatkan pelayanan, transparansi, akuntabilitas supaya para anggota koperasi dapat merasakan pelayanan yang optimal. Penambahan unsur digital pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh koperasi menjadi sebuah prasyarat yang harus dilakukan jika sebuah koperasi menginginkan terjadinya sebuah kemajuan guna memanfaatkan peluang bisnis yang ada saat ini (Fatimah & Darna, 2011).

Sistem pada koperasi berbeda dengan badan usaha lainnya, di mana koperasi memiliki ciri khas yaitu anggota sebagai pemilik serta pelanggan yang disebut dengan dual identity. Menurut Ramudi Ariffin (2003), prinsip dual identity anggota koperasi dapat dijadikan sebagai ciri pembeda yang hakiki dari koperasi terhadap bentuk organisasi/perusahaan non-koperasi.

Pada *platform* koperasi seperti yang telah diuraikan harus dapat disesuaikan dengan kebutuhan koperasi, sehingga fitur-fitur yang ada pada *platform* koperasi tidak dapat disamakan dengan *platform* usaha lainnya. Salah satunya adalah aplikasi *Smartcoop*, yang dirancang untuk mempermudah dan membantu Pengurus dan Karyawan dalam mengelola serta menjalankan bisnis koperasi sehingga semua

layanan dapat berbasis digital. *Smartcoop* dikembangkan oleh Perusahaan IT di Indonesia melalui aplikasi berbasis *website* dan *mobile phone*. Adapun target pasar dari aplikasi *Smartcoop* yaitu seluruh koperasi yang ada di kota atau kabupaten di Jawa Barat.

Salah satu koperasi yang sudah menerapkan pemanfaatan *Smartcoop* adalah Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat, koperasi yang bertempat di Jl. Diponegoro. No. 22, Kelurahan Citarum, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat. Koperasi ini sudah memiliki Badan Hukum dengan No. 10A/BH/DK-10/1. Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat memiliki dua unit usaha, yaitu unit usaha simpan pinjam dan unit usaha niaga barang. Koperasi ini beranggotakan Pegawai Negeri Sipil yang berada pada Sekretariat Daerah dan sebagian Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang berada di Gedung Sate, Kota Bandung. Saat ini KPPP Jawa Barat memiliki jumlah anggota aktif sebanyak 1.110 orang.

Dalam praktiknya, penerapan aplikasi *Smartcoop* masih menghadapi kendala karena pada umumnya Pengurus dan karyawan koperasi belum memahami teknis operasional dari penggunaan aplikasi *Smartcoop*, sehingga manfaat dari aplikasi *Smartcoop* belum bisa dirasakan secara optimal.

Menurut (Agung Prihantoro, 2012:59), Koperasi sebaiknya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang digunakan, misalnya dengan melaksanakan pelatihan. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah pengurus, karyawan, dan anggota koperasi. Pelatihan merupakan proses seorang karyawan agar memperoleh

dan meningkatkan kemampuan baru untuk melakukan suatu pekerjaan (Mathis dan Jackson, 2010:250).

Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada tahun 2023 telah melaksanakan beberapa program pelatihan bagi karyawan diantaranya yaitu pelatihan penggunaan aplikasi berbasis *website* melalui Aplikasi *Smartcoop* yang dilaksanakan oleh tim *Smartcoop*. Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan Karyawan koperasi dalam memanfaatkan aplikasi *Smartcoop*, sehingga harapannya dapat mengoptimalkan manfaat dari aplikasi *Smartcoop* bagi operasional koperasi.

Pelatihan *Smartcoop* yang diselenggarakan oleh tim *Smartcoop* di Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat diikuti oleh seluruh Karyawan koperasi selama kurun waktu dua bulan, dengan empat pertemuan dalam satu bulannya, Kegiatan selama pelatihan mencakup aspek teknis penggunaan smartcoop, seperti navigasi fitur, input data, pembuatan laporan, pengelolaan akun pengguna, praktik tata cara penggunaan *Smartcoop* dan pengelolaan transaksi dalam aplikasi.

Dalam hal ini Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat telah melaksanakan pelatihan digitalisasi dan membuat sebuah layanan koperasi tranformasi digital berbasis *online* guna memenuhi tuntutan perkembangan zaman untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pelayanan kepada anggota koperasi. Manfaat yang diperoleh dari penerapan aplikasi *Smartcoop* begitu banyak seperti, mengelola data anggota koperasi, transaksi online, dan aktivitas pemasaran berupa peromosi.

Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat selaku badan usaha yang memenuhi kebutuhan anggotanya, memiliki kegiatan usaha yang terdiri dari 2 unit usaha, yaitu Unit Simpan Pinjam (USP) dan Unit Niaga Barang (UNB), pada unit usaha koperasi ada 10 karyawan yang bertugas untuk melayani anggota diantaranya 6 karyawan pada unit simpan pinjam dan 4 karyawan di unit niaga barang. Berikut dibawah ini merupakan data perkembangan pendapatan 5 tahun terakhir unit usaha Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Tabel 1. 1 Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Dari Tahun 2019 – 2023

Unit Usaha Simpan Pinjam					
No	Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Jumlah Anggota Yang Transaksi	Realisasi Kredit (Rp)	Pendapatan (Rp)
1	2019	1.513	624	6.234.604.239	317.096.972
2	2020	1.280	744	7.454.262.540	721.832.334
3	2021	1.626	468	4.666.644.562	753.764.185
4	2022	1.643	492	4.913.897.605	868.233.199
5	2023	1.110	720	7.310.828.278	663.209.064

Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa barat Tahun 2019 – 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pendapatan pada unit usaha simpan pinjam mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Dilihat dari data tahun 2020, realisasi kredit mengalami kenaikan. Namun, pada tahun 2021, realisasi kredit mengalami penurunan yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan anggota dalam membayar kredit secara tepat waktu, sehingga realisasi kredit pada tahun tersebut menurun. Meskipun demikian, pada tabel pendapatan di tahun 2021,

terlihat adanya kenaikan pendapatan. Hal ini berbanding terbalik dengan realisasi kredit, karena anggota yang membayar kredit tahun sebelumnya melunasi kewajibannya di tahun 2021. Hal ini juga terjadi pada tahun 2022. Adapun pendapatan pada unit usaha niaga barang yang mengalami penurunan pada tahun 2023 dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 2 Pendapatan Unit Usaha Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat dari Tahun 2019 – 2023

Unit Usaha Niaga Barang				
No	Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Omzet Penjualan (Rp)	Pendapatan (Rp)
1	2019	1.513	2.576.621.405	594.482.751
2	2020	1.280	2.836.100.660	589.294.365
3	2021	1.626	3.021.015.750	625.672.323
4	2022	1.643	2.946.599.400	621.289.818
5	2023	1.110	1.312.375.333	435.464.037

Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa barat Tahun 2019 – 2023

Dari data di atas, terlihat bahwa Pada tahun 2023 pendapatan Unit Simpan Pinjam (USP) dan Unit Niaga Barang (UNB) pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa barat mengalami penurunan secara drastis dari tahun sebelumnya, dikarenakan salah satu faktor yaitu disebabkan oleh menurunnya jumlah anggota pada tahun 2023 sebanyak 533 anggota. Yang mana hal ini mengakibatkan turunnya jumlah transaksi anggota pada unit usaha koperasi. Berikut merupakan jumlah rata rata transaksi anggota per tahun pada unit usaha simpan pinjam dan unit usaha niaga barang:

Tabel 1. 3 Data Jumlah Rata-Rata Transaksi Anggota Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Dari Tahun 2019 - 2023

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Jumlah Anggota Yang Transaksi	Total Pendapatan (Rp)	Rata-Rata Jumlah Transaksi Anggota (Rp)
2019	1.513	624	317.096.972	508.168
2020	1.280	744	721.832.334	970.204
2021	1.626	468	753.764.185	161.060
2022	1.643	492	868.233.199	176.470
2023	1.110	720	663.209.064	921.123

Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa barat Tahun 2019 - 2023

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah rata-rata transaksi anggota yang terjadi di tahun 2023 nyatanya mengalami kenaikan pada jumlah rata-rata transaksi anggota yang signifikan pada unit usaha simpan pinjam. Begitupun pada unit usaha niaga barang dapat dilihat pada tabel berikut :

IKOPIN
University

Tabel 1. 4 Data Jumlah Rata-Rata Transaksi Anggota Pada Unit Usaha Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Dari Tahun 2019-2023

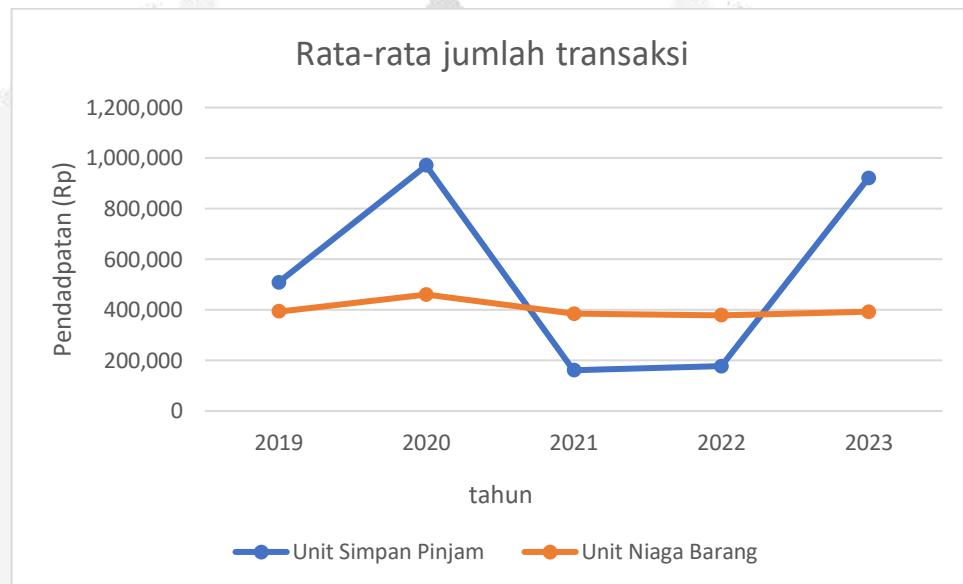
Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Total Pendapatan (Rp)	Rata-Rata Jumlah Transaksi Anggota (Rp)
2019	1.513	594.482.751	392.917
2020	1.280	589.294.365	460.386
2021	1.626	625.672.323	384.792
2022	1.643	621.289.818	378.144
2023	1.110	435.464.037	392.310

Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2019 - 2023

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa jumlah rata-rata transaksi anggota pada unit usaha niaga barang mengalami kenaikan pada tahun 2023, kenaikan kedua unit usaha pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa barat tersebut dapat dilihat pada grafik berikut :

IKOPIN
University

Gambar 1. 1 Grafik Rata-Rata Jumlah Transaksi Anggota Pada Unit Simpan Pinjam Dan Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2019-2023



Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa barat Tahun 2019 - 2023

Berdasarkan grafik 1.1, rata-rata jumlah transaksi anggota pada unit usaha simpan pinjam dan niaga barang di koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada tahun 2023 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Namun, jika dilihat dari jumlah anggota aktif menunjukkan bahwa jumlah anggota koperasi pada tahun 2023 mengalami penurunan yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa setelah melaksanakan pelatihan digitalisasi, ada perubahan dalam pola belanja anggota koperasi, yang terlihat dari peningkatan jumlah rata-rata transaksi per anggota yang cenderung naik dari tahun sebelumnya meskipun total jumlah anggota menurun drastis.

Dengan fenomena yang ada di Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, maka peneliti menduga bahwa dengan penerapan aplikasi *Smartcoop* pada koperasi dan pelatihan digitalisasi yang diberikan kepada Karyawan koperasi berperan penting dalam peningkatan pelayanan kepada anggota. Pelatihan ini memungkinkan karyawan untuk lebih efektif dalam menggunakan teknologi digital, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, efisien, dan personal kepada anggota koperasi. Akibatnya, meskipun jumlah anggota menurun, mereka yang tetap menjadi anggota cenderung melakukan lebih banyak transaksi karena peningkatan pelayanan yang anggota terima. Maka penulis merumuskan masalah mengenai **“Analisis Pelatihan Digitalisasi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota”** Pada Pemanfaatan Aplikasi *Smartcoop* di Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian fenomena pada latar belakang penelitian di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan kepada anggota pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
2. Bagaimana pelaksanaan pelatihan digitalisasi dalam upaya meningkatkan pelayanan anggota pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
3. Apakah pelatihan digitalisasi itu dapat meningkatkan pelayanan kepada anggota pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
4. Upaya manajerial apa yang dilakukan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota melalui pelatihan digitalisasi yang telah dilakukan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis tentang pelatihan digitalisasi yang diimplementasikan untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota di Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pelayanan kepada anggota pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
2. Pelaksanaan pelatihan digitalisasi dalam upaya peningkatan pelayanan anggota pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
3. Bagaimana pelatihan digitalisasi dapat meningkatkan pelayanan kepada anggota pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
4. Upaya manajerial apa yang dilakukan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota melalui pelatihan digitalisasi yang telah dilakukan.

1.3 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih bagi ilmu pengetahuan khususnya mengenai perkoperasian dan manajemen Sumber Daya Manusia mengenai pelatihan digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini selain dapat memberikan manfaat dan masukan untuk Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat sebagai bahan informasi bagi koperasi yang bersangkutan, serta koperasi lainnya dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas serta peran pengelola dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota.

1. Bagi Koperasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi koperasi tentang bagaimana sebaiknya pelatihan digitalisasi di koperasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota, khususnya dalam penggunaan aplikasi Smartcoop.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat dan peneliti lainnya untuk menambah wawasan dan sarana referensi untuk penelitian selanjutnya.