

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di tengah perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan bisnis yang semakin ketat, koperasi sebagai salah satu lembaga ekonomi penting di Indonesia dituntut untuk berinovasi agar tetap relevan dan mampu bersaing. Salah satu inovasi yang sangat penting adalah digitalisasi layanan koperasi, yaitu pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kepada anggota. Meskipun digitalisasi menawarkan banyak keuntungan, seperti kemudahan akses layanan, transparansi pengelolaan, serta penghematan waktu dan biaya, implementasinya di koperasi masih belum merata. Banyak koperasi yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi digital karena berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pengetahuan tentang teknologi, dan infrastruktur yang belum memadai.

Koperasi sebagai badan usaha memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia yang didirikan oleh anggotanya dengan tujuan untuk mensejahterakan anggotanya. Hal tersebut sesuai dengan tujuan Koperasi yang terdapat pada UU No.25 tahun 1992 tentang Perkoperasian, dalam Bab II Pasal 3 menyatakan bahwa:

“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

Koperasi dibentuk dari, oleh, dan untuk anggota. Maka, prioritas utamanya adalah memastikan kesejahteraan ekonomi para anggotanya. Koperasi merupakan

implementasi dari Pasal 33 ayat 1 UUD 1945 yang menyatakan bahwa **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas keluargaan”**. Di samping itu bapak koperasi M. Hatta (2015) menyatakan bahwa Koperasi bukan hanya sebagai entitas ekonomi, tetapi juga merupakan gerakan sosial yang bertujuan untuk memperbaiki kehidupan masyarakat melalui prinsip gotong royong dan demokrasi ekonomi.

Koperasi di Indonesia terdiri dari lima jenis berdasarkan fungsi utamanya, yaitu koperasi konsumen yang menyediakan barang kebutuhan bagi anggotanya, sedangkan koperasi produsen membantu proses produksi dan pemasaran hasil produksi anggota. Koperasi simpan pinjam memberikan layanan keuangan, koperasi pemasaran berfokus pada penjualan produk anggota, dan koperasi jasa menyediakan berbagai layanan sesuai kebutuhan. Salah satu jenis koperasi yang memiliki peran signifikan dalam mendukung kesejahteraan pegawai pemerintah di Kota Bandung ialah Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung atau yang biasa disebut KPKB.

Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung, yang dikenal sebagai KPKB, didirikan untuk menjadi wadah bagi pegawai pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas mereka. KPKB beroperasi di bawah koordinasi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Bandung, yang berfungsi sebagai pembina dan penghubung antara KPKB dan instansi pemerintah, terutama dalam pengadaan dan distribusi barang serta layanan. Meskipun KPKB tidak memiliki cabang, koperasi ini tetap berkomitmen untuk memberikan layanan yang optimal

bagi anggotanya, dengan fokus pada kebutuhan pegawai pemerintah di Kota Bandung.

Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) merupakan badan usaha Koperasi yang beroperasi dengan Nomor Badan Hukum 42 A/BH/9-12/67, Tanggal 06 September 1968. Berdirinya KPKB Kota Bandung memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota beserta keluarganya khususnya dan kesejahteraan Masyarakat pada umumnya dalam rangka mewujudkan Masyarakat adil dan makmur.

Berikut ini data perkembangan jumlah anggota KPKB Kota Bandung tahun 2020-2024.

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota KPKB Kota Bandung

Tahun	Jumlah Anggota		Pengurangan			Jumlah A.Aktif
	Aktif	Baru	Pensiun	Meninggal	Mutasi	
2020	5.102	160	272	21	0	4.969
2021	4.969	204	260	48	12	4.853
2022	4.853	187	287	30	34	4.689
2023	4.689	287	306	19	11	4.640
2024	4.640	322	294	20	3	4.645

Sumber: Laporan RAT KPKB Kota Bandung Tahun 2020-2024

Berdasarkan Tabel 1.1, keanggotaan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) selama lima tahun terakhir menunjukkan adanya tren penurunan jumlah anggota aktif. Pada tahun 2020, jumlah anggota aktif sebanyak 4.969 orang, dan menurun setiap tahun hingga menjadi 4.645 orang di tahun 2024. Penurunan ini terjadi meskipun koperasi secara rutin menerima anggota baru, seperti pada tahun 2023 terdapat penambahan 287 anggota baru, namun tetap diiringi dengan pengurangan keanggotaan akibat pensiun, meninggal dunia, maupun mutasi pegawai. Penurunan ini mencerminkan tantangan dalam menjaga retensi anggota,

yang kemungkinan disebabkan oleh kurangnya keterlibatan atau minat anggota dalam aktivitas koperasi, atau karena keterbatasan layanan koperasi dalam menjangkau kebutuhan anggota secara aktual dan relevan. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah digitalisasi layanan sudah cukup menjangkau anggota secara efisien dan menarik.

Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) dalam hal pemenuhan kebutuhan anggotanya memiliki beberapa unit usaha, di antaranya sebagai berikut:

1. Usaha Simpan Pinjam, memberikan flapond pinjaman sebesar Rp. 1.000.000 s/d Rp. 100.000.000 dengan perhitungan jasa 1% bulan flat dengan jangan waktu pengembalian 12 bulan (1 tahun) sampai dengan 60 bulan (5 tahun).
2. Usaha Niaga, memberikan beberapa fasilitas kepada anggota dalam bentuk niaga seperti di sediakannya toko atau minimarket untuk anggota yang ingin berbelanja kebutuhan dan di sediakannya pemberian kredit barang jika anggota membutuhkan atau ingin membeli kendaraan.
3. Unit Usaha Jasa, memberikan layanan jasa kepada anggota dalam bentuk penyewaan kendaraan seperti mobil travel, penyewaan gedung dan juga penyewaan pondokan.

Adapun data perkembangan omset tiap unit usaha adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Perkembangan Omset Tiap Unit Usaha KPKB Tahun 2020 - 2024

Tahun	Unit Simpan Pinjam (Rp)	Unit Niaga (Rp)	Unit Jasa (Rp)	Jumlah (Rp)	Perkembangan (%)
2020	7.550.444.068	496.750.471	418.330.823	8.465.525.362	
2021	8.962.157.193	513.043.048	532.937.500	10.008.137.741	18,23
2022	8.721.290.798	628.254.357	618.751.268	9.968.296.423	-0,40
2023	9.260.252.999	905.118.485	789.610.364	10.954.981.848	9,90
2024	9.670.361.417	1.203.830.703	947.508.480	11.821.700.600	7,91

Sumber: Laporan RAT KPKB Kota Bandung Tahun 2020-2024

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai omset tiap unit usaha 5 tahun terakhir Menariknya, meskipun jumlah anggota aktif menurun, data menunjukkan bahwa pendapatan unit usaha koperasi justru meningkat secara signifikan. Unit Simpan Pinjam, sebagai tulang punggung usaha KPKB, mencatat peningkatan pendapatan dari Rp 7,55 miliar (2020) menjadi Rp 9,67 miliar (2024). Pendapatan Unit Niaga dan Jasa juga menunjukkan pertumbuhan positif, sehingga total pendapatan koperasi meningkat dari Rp 8,46 miliar (2020) menjadi Rp 11,82 miliar (2024). Kenaikan pendapatan unit usaha menunjukkan bahwa koperasi tetap produktif dan operasionalnya berkembang. Namun, ini belum tentu mencerminkan keterlibatan aktif anggota secara menyeluruh. Bisa jadi peningkatan pendapatan hanya berasal dari sebagian kecil anggota yang aktif memanfaatkan layanan, sedangkan mayoritas lainnya tetap pasif.

Unit Usaha Simpan Pinjam di Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) menjadi fokus utama dalam penelitian ini, khususnya dalam kaitannya dengan upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota. Agar pengembangan usaha simpan pinjam dapat berjalan optimal, koperasi perlu memahami berbagai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerjanya. Melalui pemanfaatan

teknologi yang tepat, diharapkan proses pelayanan kepada anggota menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif, sehingga manfaat dari unit usaha simpan pinjam dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh anggota KPKB.

Kegiatan koperasi saat ini tidak hanya berperan sebagai penunjang utama pengembangan ekonomi anggota, tetapi juga semakin mengandalkan penerapan digitalisasi untuk meningkatkan pelayanan dan partisipasi anggota. Penerapan teknologi dalam koperasi telah membawa perubahan mendasar dalam pengelolaan organisasi, mulai dari kemudahan akses informasi dan layanan melalui platform digital, otomatisasi proses bisnis, hingga pengelolaan data anggota yang efisien.

Selain itu, inovasi digitalisasi koperasi juga mendorong terciptanya produk dan layanan baru yang lebih relevan dengan kebutuhan anggota. Studi Rosti Setiawati (2022) menegaskan bahwa integrasi teknologi dalam operasi koperasi membantu dalam manajemen keanggotaan, pelacakan transaksi, hingga optimalisasi pemasaran melalui *platform online*.

Tabel 1. 3 Perkembangan Layanan Digital dan Partisipasi Anggota Koperasi Pada Unit Simpan Pinjam

Tahun	Layanan Digital Yang Tersedia	Jumlah Anggota Aktif	Kehadiran RAT	Kehadiran (%)	Pengguna Aplikasi
2022	Pemantauan saldo simpanan dan pinjaman (monitoring <i>real-time</i>)	1502	781	52,0%	1502
2023	Penambahan e-notifikasi tagihan, pembaruan info saldo otomatis	1548	716	46,2%	1548
2024	Penambahan e-statement dan histori simpanan/pinjaman	1590	682	42,9%	1590

Sumber: Laporan RAT KPKB Kota Bandung Tahun 2020-2024

Berdasarkan Tabel 1.3, Sejak tahun 2022, KPKB mulai melakukan transformasi digital secara bertahap. Tahun 2022, layanan digital mencakup pemantauan saldo simpanan dan pinjaman secara *real-time*. Pada tahun 2023, ditambahkan fitur e-notifikasi tagihan dan saldo otomatis, dan tahun 2024 ditingkatkan lagi dengan fitur *e-statement* dan histori transaksi tanpa harus datang ke koperasi. Namun, meskipun fitur digitalisasi meningkat, akan tetapi rasio kehadiran anggota pada RAT justru menurun.

Ini menunjukkan adanya paradoks digitalisasi di satu sisi teknologi terus berkembang dan dimanfaatkan lebih luas, tetapi di sisi lain tingkat partisipasi anggota dalam aspek kelembagaan malah menurun. Artinya, digitalisasi layanan belum mampu mendorong partisipasi dalam pengambilan keputusan atau aktivitas koperasi secara menyeluruh.

Tabel 1. 4 Volume Perbandingan Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPKB Kota Bandung

Digitalisasi	Tahun	Jumlah Peminjam	Jumlah Pinjaman	Rencana Pendapatan Jasa KRU	Realisasi Pendapatan Jasa KRU
Sebelum	2020	1159	36.048.864.628	10.624.350.000	7.550.444.068
	2021	1038	38.728.175.545	10.079.577.235	8.962.157.193
Sesudah	2022	1136	50.792.348.155	10.501.475.348	8.721.290.798
	2023	1077	48.812.801.514	9.930.914.290	9.260.252.999
	2024	1083	46.748.083.334	9.723.265.648	9.670.361.417

Sumber: Laporan RAT KPKB Kota Bandung Tahun 2020-2024

Berdasarkan data perkembangan jumlah peminjam, jumlah pinjaman, serta pendapatan jasa Koperasi Kredit Uang (KRU) sebelum dan sesudah digitalisasi, terlihat adanya peningkatan kinerja yang signifikan setelah implementasi digitalisasi. Sebelum digitalisasi, yaitu pada tahun 2020 dan 2021, jumlah

peminjam mengalami penurunan dari 1.159 menjadi 1.038 orang, meskipun jumlah pinjaman meningkat dari Rp36,04 miliar menjadi Rp38,72 miliar. Namun, realisasi pendapatan jasa KRU belum mencapai target yang direncanakan, yaitu hanya 71% di tahun 2020 dan 88,9% di tahun 2021. Setelah digitalisasi diterapkan pada tahun 2022, jumlah peminjam kembali meningkat menjadi 1.136 orang dengan jumlah pinjaman sebesar Rp50,79 miliar, dan meskipun realisasi pendapatan jasa KRU belum mencapai target penuh, persentasenya cenderung membaik, dari 83,04% di tahun 2022, meningkat menjadi 93,25% di tahun 2023, dan mencapai 99,45% di tahun 2024. Data ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan di KPKB berkontribusi positif terhadap stabilitas jumlah peminjam, peningkatan nominal pinjaman, serta efektivitas dalam mencapai target pendapatan jasa secara bertahap.

Menurut Sutaryo (2015) :

“Digitalisasi dalam koperasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan, transparansi keuangan, dan memperluas jangkauan layanan kepada anggota secara menyeluruh. Namun, apabila digitalisasi hanya dilakukan sebatas penyediaan fitur, tanpa memperhatikan perilaku dan kebutuhan nyata anggota, maka transformasi tersebut tidak akan berdampak signifikan terhadap partisipasi.”

Sementara itu, **Mubyarto (1998)** menekankan bahwa **“partisipasi anggota adalah ruh dari koperasi, karena keberhasilan koperasi bergantung pada keterlibatan anggotanya dalam setiap proses, baik secara ekonomi maupun kelembagaan.”** Maka dari itu, digitalisasi harus diarahkan bukan hanya pada transaksi, tetapi juga pada penguatan partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan dan kontrol sosial koperasi.

Berdasarkan kondisi di atas, terdapat kesenjangan antara implementasi digitalisasi layanan dengan peningkatan partisipasi anggota. Digitalisasi memang

menunjukkan kemajuan dari sisi teknis dan jumlah pengguna, namun belum cukup berdampak terhadap semangat keanggotaan dan partisipasi aktif dalam RAT maupun kegiatan koperasi lainnya.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana digitalisasi layanan koperasi dapat dioptimalkan agar benar-benar berkontribusi terhadap peningkatan partisipasi anggota. Dengan judul **“Analisis Digitalisasi Layanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”** Penelitian ini akan difokuskan pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung, sebagai unit strategis dalam pelayanan dan penguatan ekonomi anggota.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Identifikasi masalah merupakan langkah awal untuk menggambarkan ruang lingkup kajian secara sistematis. Adapun permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi digitalisasi layanan pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
2. Bagaimana tingkat partisipasi anggota KPKB selama periode implementasi digitalisasi layanan tersebut.
3. Upaya apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam implementasi digitalisasi layanan agar berdampak terhadap keaktifan anggota.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengkaji dan menganalisis efektivitas digitalisasi layanan koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota, khususnya pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB). Dalam menghadapi perkembangan teknologi dan tantangan menurunnya partisipasi anggota, penting untuk mengetahui sejauh mana layanan digital yang telah diterapkan mampu menjawab kebutuhan serta mendorong keaktifan anggota koperasi.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan implementasi digitalisasi layanan pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
2. Menganalisis tingkat partisipasi anggota KPKB selama periode implementasi digitalisasi layanan, dengan melihat indikator seperti kehadiran dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT), penggunaan layanan simpan pinjam, serta keterlibatan dalam kegiatan koperasi lainnya.
3. Untuk mengidentifikasi upaya yang dapat diterapkan dalam meningkatkan partisipasi anggota, agar transformasi digital yang dilakukan benar-benar berdampak pada peningkatan keaktifan dan keterlibatan anggota koperasi.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman, serta hasil penelitian ini juga

diharapkan dapat menjadi referensi akademik yang relevan bagi peneliti lain yang hendak mengkaji permasalahan serupa di masa mendatang.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB), khususnya pada Unit Usaha Simpan Pinjam, sebagai bahan pertimbangan dalam merancang dan mengembangkan sistem digitalisasi layanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan anggota, sehingga dapat meningkatkan partisipasi aktif anggota baik sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan koperasi.