

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era digitalisasi yang terus berkembang saat ini, teknologi telah mengubah kehidupan manusia baik dalam hal hidup maupun bekerja. Teknologi internet membantu berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, pemerintahan bahkan bagi para pelaku ekonomi khususnya bisnis, tak terkecuali pada koperasi. Bisnis koperasi merupakan salah satu bentuk usaha berdasarkan prinsip gotong royong dan kekeluargaan yang memiliki peran penting dalam perekonomian. Adanya peran penting koperasi sebagai pranata ekonomi masyarakat sudah menjadi keharusan bagi koperasi untuk mengadopsi teknologi mengingat banyaknya persaingan yang terus berkembang. Aspek yang perlu di dalam transformasi digital koperasi adalah digitalisasi sistem operasional, terkhusus dalam pengelolaan keuangan dan administratif koperasi dan tentunya dalam hal pencatatan stok barang sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kinerja koperasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Yang mana koperasi memiliki tujuan untuk mensejahterakan anggotanya, sedangkan operasional koperasi berkaitan dengan pelayanan jasa. Adanya kepuasan dari anggota koperasi akan menjadi nilai tambah pada koperasi dalam meningkatkan perputaran ekonomi dan partisipasi anggota. Dengan itu, kesejahteraan anggota ditentukan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota.

Koperasi sebagai salah satu pilar ekonomi nasional yang memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota dalam rangka mensejahterakan anggota. Dalam hal ini, koperasi pasti akan menghadapi tantangan untuk mengadaptasi teknologi digital dalam memberikan pelayanan yang optimal pada anggota, terutama terkait dengan proses transaksi dan manajemen inventori.

Salah satu koperasi yang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memanfaatkan teknologi digital adalah Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar, teknologi digital yang koperasi pilih dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota yaitu berupa aplikasi kasir digital yang diterapkan pada unit usaha minimarket. Hal ini secara tidak langsung koperasi ingin memperbaiki sistem pengelolaan koperasi terkhusus pada pelayanan anggota. Selain itu, adanya pengaplikasian aplikasi ini diharapkan dapat merubah citra koperasi menjadi lebih profesional dimata para anggota karena koperasi berhasil mengikuti perkembangan zaman yang semakin berkembang.

Koperasi PRIMKOPPOL SATBRIMOB POLDA JABAR merupakan salah satu koperasi konsumen pada satuan khusus yang dimiliki Kepolisian Republik Indonesia yaitu Brigade Mobil (BRIMOB) di bawah naungan satbrimob Polda Jabar yang beralamat di jalan Kolonel Ahmad Syam No 17 A Cikeruh Jatinangor Sumedang, Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar hanya diperuntukan kepada anggota polisi dan tidak terbuka secara umum. Keanggotaan pada Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar terdiri dari PNS dan POLRI.

Jumlah anggota di Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Koperasi Primkoppol Satbrimob
Polda Jabar 2018-2024**

| Tahun | Anggota POLRI | Anggota PNS | Jumlah Anggota |
|--------------|----------------------|--------------------|-----------------------|
| 2018 | 1834 | 22 | 1856 |
| 2019 | 1806 | 23 | 1806 |
| 2020 | 1.744 | 25 | 1769 |
| 2021 | 1.670 | 25 | 1695 |
| 2022 | 1.789 | 21 | 1810 |
| 2023 | 1.776 | 38 | 1814 |
| 2024 | 1.831 | 37 | 1868 |

Sumber : Laporan RAT Primkoppol Satbrimob Polda Jabar

Berdasarkan tabel di atas jumlah anggota pada koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar terus meningkat, namun mengalami penurunan pada tahun 2020 dan 2021. Berdasarkan hasil wawancara bersama Pak Sukanto selaku ketua koperasi, penurunan jumlah anggota dikarenakan beberapa faktor, diantaranya adalah meninggal dunia, pensiun dan mutasi jabatan yang dilakukan oleh pihak kepolisian. Adapun anggota yang tinggal di asrama Primkoppol Satbrimob Polda Jabar terdapat 700 orang.

Partisipasi anggota merupakan peran penting dalam keberlangsungan bisnis koperasi, tanpa adanya partisipasi anggota, koperasi tidak akan ada artinya dan tidak akan bekerja sesuai peran didirikannya koperasi. Dalam upaya melayani dan memenuhi kebutuhan anggotanya, koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar memiliki beberapa unit usaha yang dijalankan antara lain :

1. Unit Usaha Minimarket
2. Unit Usaha Simpan Pinjam
3. Unit Usaha Tailor
4. Unit Usaha Perbankan
5. Unit Usaha Barbershop
6. Unit Usaha Air Minum Isi Ulang
7. Unit Usaha Food Court
8. Layanan Paket Jne Xpress

Dari kedelapan tersebut yang menarik untuk diteliti terkait dengan meningkatkan kualitas pelayanan adalah unit usaha minimarket. Unit usaha minimarket merupakan unit usaha yang melayani anggota koperasi dengan memenuhi kebutuhan anggota setiap harinya dibanding unit usaha lainnya.

Adapun teknologi digital yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota yaitu berupa aplikasi kasir digital. Aplikasi kasir digital yang digunakan koperasi bernama kasir *online*. Aplikasi kasir *online* dirancang memudahkan koperasi dalam pengelolaan pekerjaan koperasi dan mengatasi permasalahan operasional yang pernah terjadi agar lebih efisien, cepat, berkualitas dan fleksibel saat bekerja. Dengan kasir digital, koperasi akan lebih mudah dalam mengelola dan memperhatikan pertumbuhan usaha koperasi dari data transaksi. Karena dalam kasir online terdapat informasi penjualan, piutang, grafik transaksi, pendapatan, keuntungan, piutang yang masuk, kredit yang masuk dan sisa stok barang yang tersedia.

Berikut gambar aplikasi kasir digital Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda jabar :



Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi Kasir Modern Minimarket

Sebelum adanya aplikasi kasir digital, koperasi masih menggunakan sistem kasir konvensional yang memiliki berbagai keterbatasan. Sistem konvensional tersebut seringkali menimbulkan permasalahan seperti antrian yang panjang akibat proses transaksi yang lambat, kesulitan dalam melakukan kontrol stok barang secara *real-time*, pencatatan penjualan yang kurang akurat, dan keterbatasan dalam menghasilkan laporan keuangan yang komprehensif dan tepat waktu.

Kondisi tersebut tentunya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan koperasi pada anggota. Adanya keterbatasan seperti antrean, membuat anggota akan merasa tidak nyaman akibat waktu tunggu yang lama pada saat antri dan ketidaktersediaan barang yang diinginkan karena informasi stok yang tidak akurat. Jika hal ini terus terjadi akan berdampak pada penurunan tingkat kepuasan anggota dalam bertransaksi dan berpotensi mengurangi loyalitas anggota

pada koperasi, Kemudian, hal ini selaras dengan hasil wawancara dengan salah satu karyawan koperasi yang menyatakan bahwa pada jam operasional seringkali kewalahan dalam melayani anggota terutama pada saat selesai apel pagi maupun sore dan pada saat ada kegiatan pelatihan. Sehingga, banyak diantaranya anggota lebih memilih berbelanja diluar karena menghindari antrian di minimarket dan antrian memanjang . Selain itu, adanya sistem pembayaran potong gaji yang dilakukan secara manual rawan terjadi kekeliruan dalam pencatatan jumlah pembelanjaan anggota.

Namun, munculnya aplikasi ini berakibat pada saat pandemi *Covid-19* yang mana aktivitas masyarakat terhenti karena karantina pada tahun 2020, mulai dari sana koperasi merancang aplikasi ini karena ingin meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi sistem pembayaran menggunakan uang fisik karena khawatir terpapar virus sehingga berakibat pada sistem pembayaran digital menggunakan qris, transfer melalui bank maupun *e-wallet*. Aplikasi ini mulai berjalan pada bulan juni 2021 di mana anggota melakukan aktivitas seperti biasa yang sudah terbiasa dengan sistem pembayaran digital.

Dengan adanya kebiasaan ini, hadirnya aplikasi ini dapat memudahkan anggota dalam bertransaksi menggunakan sistem pembayaran qris, transfer perbankan dan *e-wallet*. Adanya sistem pembayaran seperti ini dapat memudahkan para anggota yang *cashless* atau mereka yang ingin menggunakan sistem pembayaran kredit lewat pemotongan gaji dalam berbelanja pada unit usaha minimarket koperasi. Sehingga hal ini berpengaruh pada pendapatan koperasi yang menjadi meningkat dikarenakan adanya pembaharuan sistem pembayaran yang bisa

dilakukan secara digital di koperasi. Berikut jumlah SHU sebelum adanya aplikasi kasir digital pada tahun 2018-2021 dan setelah adanya aplikasi kasir digital pada tahun 2022-2024 pada unit usaha minimarket di Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar :

**Tabel 1. 2 Jumlah SHU Unit Usaha Mini Market Primkoppol
Satbrimob Polda Jabar 2018-2024**

| Tahun | Jumlah SHU(Rp) | N/T (%) |
|--------------|-----------------------|----------------|
| 2018 | 93.051.807 | - |
| 2019 | 102.717.249 | 10,39 |
| 2020 | 7.189.115 | (22,90) |
| 2021 | 8.277.611 | 8,95 |
| 2022 | 117.283.577 | 105,50 |
| 2023 | 182.449.72 | 2,90 |
| 2024 | 205.961.555 | 12,90 |

Sumber : Laporan Primkoppol Satbrimob Polda Jabar

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2018-2019 terhitung masa aktif anggota dalam beraktivitas di asrama dengan jumlah SHU minimarket pada tahun 2018 sebesar Rp.93.051.807 dan pada tahun 2019 sebesar Rp.102.717.249. Kemudian pada tahun 2020-2021 SHU minimarket koperasi menurun dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang mana aktivitas anggota terbatas. Kemudian pada tahun 2022-2024 SHU minimarket terus meningkat dibanding tahun 2018 dan 2019.

Jika dibandingkan pada tahun 2018 jumlah anggota koperasi sebanyak 1856 orang hanya mendapatkan SHU minimarket sebesar Rp.93.051.807. Sedangkan mulai adanya aplikasi kasir digital yaitu pada tahun 2022 dengan jumlah anggota

1810 orang, minimarket mendapatkan SHU sebesar Rp.177.293.537. Hal ini berpengaruh terhadap pilihan anggota dalam memilih sistem pembayaran, pada tahun 2018 koperasi hanya mengandalkan sistem pembayaran tunai. Namun setelah adanya aplikasi kasir digital koperasi mulai berinovasi untuk menambahkan sistem pembayaran baik dengan cara qris, transfer maupun system kredit potong gaji otomatis.

Menyadari pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, koperasi telah mengimplementasikan aplikasi kasir digital sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi. Aplikasi kasir digital diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain: mempercepat proses transaksi, meningkatkan akurasi pencatatan penjualan, memudahkan kontrol inventori, mengotomatisasi proses pelaporan, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang digunakan penulis sebagai referensi diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Gernas Muhammad Wahyu Hidayat, 2020) dengan judul “Aplikasi Kasir Dan Booking Service Pada Bengkel Ali Palembang Menggunakan Framework CodeIgniter” hasil penelitian ini menemukan bahwa Perilaku konsumen juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi persaingan bisnis digital. Inovasi teknologi menjadi kunci dalam pengembangan bisnis, dengan menciptakan solusi digital yang menarik dan efisien, seperti aplikasi atau website yang digunakan oleh perusahaan besar untuk meningkatkan layanan.

Penelitian oleh (Nida Adenia Rahma, 2025) pada jurnal yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Perbandingan Pada Toko Kosmetik Sociolla Dengan Toko Kosmetik Guardian Di Lippo Plaza Sidoarjo” menyatakan bahwa ditemukan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dua faktor utama yang paling memengaruhi adalah keandalan dan responsivitas. Keandalan berkaitan dengan sejauh mana layanan diberikan secara konsisten dan tepat waktu, sementara responsivitas mencerminkan seberapa cepat dan sigap penyedia layanan dalam membantu pelanggan.



Namun, adanya implementasi teknologi baru seperti aplikasi kasir digital tidak selalu berjalan mulus dan memberikan hasil sesuai harapan. Berbagai faktor dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi, baik dalam hal kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi, proses adaptasi pengguna, dan kesesuaian fitur aplikasi dengan kebutuhan operasional. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif untuk mengukur sejauh mana implementasi aplikasi kasir digital telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang teknologi dan manajemen koperasi, serta memberikan masukan praktis bagi pengurus dan karyawan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.

untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi penggunaan teknologi digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi

koperasi-koperasi lain yang berencana mengimplementasikan aplikasi kasir digital dalam unit usaha minimarket.

Evaluasi implementasi aplikasi kasir digital menjadi penting untuk dilakukan guna memahami dampak nyata dari penggunaan teknologi tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Melalui evaluasi yang sistematis, dapat diidentifikasi aspek-aspek yang telah berhasil ditingkatkan, kendala-kendala yang masih dihadapi, serta rekomendasi perbaikan untuk optimalisasi penggunaan aplikasi kasir digital di masa mendatang.

Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi aplikasi kasir digital di Mini Market Primkoppol Satbrimob Polda Jabar dapat berkontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi akan dilakukan dengan menganalisis berbagai aspek, mulai dari efisiensi operasional, akurasi data, kepuasan pengguna, hingga dampaknya terhadap kepuasan anggota.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Implementasi Aplikasi Kasir Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Anggota: Studi Kasus Mini Market Primkoppol Sat Brimob Polda Jabar". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi aplikasi kasir digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan koperasi, khususnya pada unit usaha minimarket.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang mengenai evaluasi implementasi aplikasi kasir digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota, maka dari itu penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi koperasi sehingga memerlukan aplikasi kasir digital di koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendorong keberhasilan dan terhambatnya pelaksanaan aplikasi kasir digital di koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar?
3. Bagaimana kualitas pelaksanaan aplikasi kasir digital di Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar dalam upaya meningkatkan pelayanan anggota?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi implementasi aplikasi kasir digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kondisi koperasi sehingga memerlukan aplikasi kasir digital di koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar

2. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong keberhasilan dan terhambatnya pelaksanaan aplikasi kasir digital di koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar

3. Penelitian bertujuan untuk melihat penilaian kualitas pelaksanaan aplikasi kasir digital di koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota.

4. Upaya yang dilakukan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan, pengalaman dan kemampuan peneliti dalam memecahkan suatu permasalahan dengan cara menganalisisnya

2. Memberikan informasi sebagai referensi untuk mengembangkan teori baru atau memodifikasi teori yang sudah ada dalam ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen bisnis

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini, dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pihak koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar kedepannya dalam implementasi

