

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era modern saat ini banyak badan usaha mengalami perkembangan yang begitu pesat, begitupun dengan koperasi dimana koperasi banyak bersaing dengan badan usaha lain, semakin banyak badan usaha yang dibangun sehingga banyak menciptakan persaingan, Setiap kegiatan usaha tentu harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik dimana kualitas pelayanan ini berguna dengan tujuan membuat pelanggan merasa terbantu melalui layanan yang diberikan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang disusun oleh Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (1989:414), kata "pengembangan" secara asal-usul berasal dari kata dasar “kembang”, yang bermakna menjadi lebih sempurna dalam hal pribadi, pemikiran, wawasan, dan sebagainya. Sementara itu, pengembangan diartikan sebagai suatu proses, cara, atau tindakan. Dalam pandangan Burhan Nurgiyantoro (2008:13), istilah pengembangan dipahami sebagai tahapan menyusun, melaksanakan, menilai, serta menyempurnakan suatu kegiatan secara berkelanjutan.

Menurut Al-Bahra Bin Ladjmudin (2005:3-6), pengembangan sistem diartikan sebagai suatu proses dalam merancang sistem yang baru guna menggantikan sistem sebelumnya secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Perubahan ini dilakukan karena sistem yang digunakan sebelumnya

sudah tidak lagi mampu menjawab kebutuhan yang muncul, sehingga diperlukan sistem baru yang dirancang untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Dari beberapa pengertian diatas maka pengembangan aplikasi dapat diartikan sebagai pengembangan sistem lama ke sistem terbaru dengan tujuan meningkatkan kualitas sistem dari aplikasi sehingga dapat memecahkan masalah yang timbul.

Disaat persaingan bisnis yang semakin ketat koperasi harus mengikuti persaingan tersebut dan koperasi harus unggul dalam bersaing dengan badan usaha dan bisnis lainnya, serta mempunyai inovasi dalam mengelola bisnisnya sehingga mampu bersaing dengan badan usaha yang ada, namun faktanya masih banyak koperasi yang kurang mampu mengelola usahanya sehingga koperasi tersebut kalah bersaing dengan badan usaha yang ada dengan cara mengembangkan sistem teknologi yang telah ada.

Pengembangan website banyak dilakukan di beberapa badan usaha, terutama pada koperasi, untuk mencapai koperasi yang modern dan berbasis digital maka perlu adanya pengembangan website guna meningkatkan kualitas pelayanan baik terhadap pelanggan ataupun anggota koperasi, maka dengan ini dapat membangun koperasi yang berkualitas dan berbasis teknologi yang unggul.

Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah (KPPD) DKI Jakarta merupakan koperasi yang anggotanya berasal dari aparatur sipil negara (ASN) di lingkungan pemerintah daerah DKI Jakarta. Koperasi ini berlokasi di Jalan Jaksa No. 25, Kebon Sirih, Menteng, Jakarta Pusat. KPPD DKI Jakarta menjalankan beberapa jenis usaha seperti simpan pinjam, penyewaan rumah kost, pengelolaan SPBU, serta kerja sama dengan pihak ketiga dalam bentuk penjualan sembako secara daring.

Namun, dari sisi penerapan sistem digital, koperasi ini masih mengalami kendala akibat terbatasnya fasilitas dan perlengkapan penunjang yang tersedia. Dengan adanya pengembangan website ini diharapkan koperasi dapat lebih meningkatkan pelayanan anggota. Adapun jumlah anggota di Koperasi Pegawai pemerintah daerah DKI Jakarta ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Perkembangan Anggota koperasi di Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta Tahun 2019-2023

Tahun	Anggota
2019	11.288
2020	10.643
2021	10.214
2022	9.728
2023	9.748

Sumber : RAT KPPD DKI Jakarta

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2023 target penerimaan anggota adalah sebanyak 1.000 orang, sampai akhir tahun 2023 penerimaan anggota baru KPPD DKI Jakarta baru terealisasi sebanyak 1.050 orang dengan total jumlah Anggota sampai dengan 31 Desember 2023 adalah sebanyak 9.728 orang dengan total anggota keluar sebanyak 1.030 orang dan beberapa tahun mengalami penurunan yang disebabkan oleh pensiun dan mengundurkan diri hal ini disebabkan karena kurangnya kualitas pelayanan koperasi.

Adapun sistem pelayanan koperasi yang sudah diterapkan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Website

Website yang digunakan oleh Koperasi Pegawai Pemerintah daerah DKI Jakarta untuk media promosi koperasi beralamat <http://kppd-dki.co.id> website ini digunakan untuk promosi dan sekaligus media informasi koperasi

bagi anggota, dimana anggota ataupun non anggota dapat mengakses website tersebut mengenai informasi produk yang ada di koperasi. Berikut tampilan website yang ada di koperasi Pegawai pemerintah daerah DKI Jakarta.



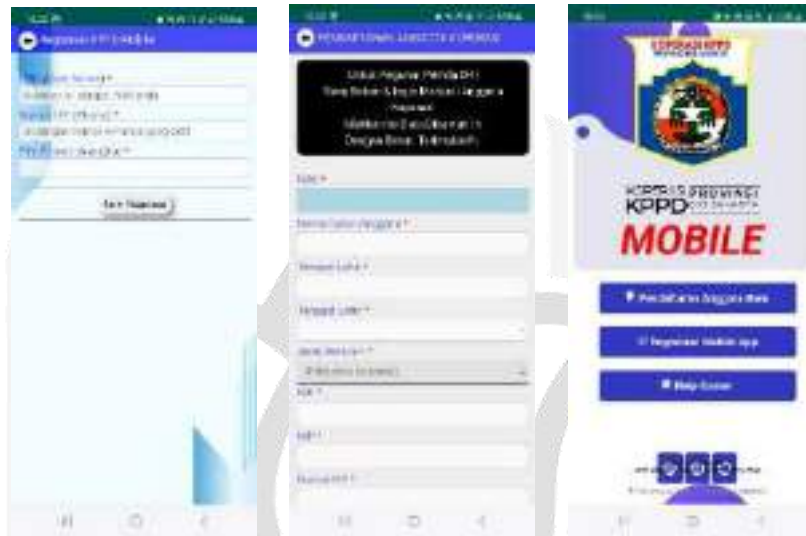
Sumber : <http://kppd-dki.co.id>

Gambar 1. 1 Tampilan Website KPPD DKI Jakarta

2. Aplikasi *Mobile*

Aplikasi KPPD DKI *mobile* dapat di download di *playstore* atau di *app store*, dalam aplikasi KPPD DKI *Mobile* ini anggota yang sudah terdaftar dapat mengakses beberapa fitur seperti belanja online ataupun pembayaran lainnya namun untuk mengakses aplikasi ini harus terdaftar terlebih dahulu di Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta agar dapat registrasi

dan menggunakan aplikasi tersebut. Berikut tampilan dari aplikasi *mobile* KPPD DKI Jakarta.



Sumber : Aplikasi KPPD DKI mobile

Gambar 1. 2 Tampilan dari Aplikasi mobile KPPD DKI Jakarta

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.2 dan 1.3 diatas dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi dan website di Koperasi Pegawai pemerintah Daerah DKI Jakarta masih terbilang belum sempurna dan masih membutuhkan beberapa *upgrade* sistem guna memudahkan pelanggan serta pelayanan terhadap anggota dengan adanya pengembangan website di KPPD DKI Jakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

Setiap perusahaan termasuk koperasi dalam, menjalankan usahanya pasti akan menghadapi suatu masalah. Masalah adalah keadaan yang menyimpang dari apa yang diharapkan, sehingga menjadi hambatan bagi koperasi dalam mencapai tujuan. Menurut pengamatan selama dan setelah dilakukan wawancara dengan pengurus koperasi, permasalahan-permasalahan yang ada di Koperasi Pegawai

Pemerintah Daerah DKI Jakarta yang relevan dengan judul skripsi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengembangan sistem informasi yang telah dijalankan Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta saat ini.
2. Bagaimana keterkaitan pengembangan website terhadap pelayanan anggota.
3. Pengembangan sistem website seperti apa yang akan dikembangkan pada KPPD DKI Jakarta.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sistem website pada KPPD DKI Jakarta untuk meningkatkan pelayanan anggota.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan ilmiah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengembangan sistem teknologi pelayanan anggota yang telah dijalankan oleh Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui keterkaitan pengembangan website terhadap pelayanan anggota.
3. Untuk mengetahui Pengembangan website seperti apa yang akan dikembangkan di KPPD DKI Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan kegunaan atau manfaat baik terhadap anggota khususnya dan terhadap koperasi-koperasi di Indonesia pada umumnya, adapun kegunaan yang di harapkan pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi peneliti mengenai pengembangan website serta dapat memberikan pengaruh kepada kemajuan koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberikan saran dan masukan kepada koperasi dalam rangka memajukan serta mengembangkan koperasi dan para pengurus ataupun anggota KPPD DKI Jakarta sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam meningkatkan pelayanan anggota.