

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan perekonomian dunia saat ini telah memasuki revolusi industri 4.0. Revolusi industri 4.0 merupakan keniscayaan (*absolute*) dan peluang yang tidak perlu diperdebatkan lagi namun perlu diraih. Dalam dunia usaha dan perusahaan perlu adanya pergerakan yang sangat cepat agar gelombang revolusi industri 4.0 dapat dikuasai dan menjadikan peluang untuk kemajuan dan kesejahteraan bangsa. Hampir seluruh negara maju seperti Amerika Serikat, Jepang, dan China telah berbenah diri untuk menangkap peluang ini.

Bagi Indonesia, perubahan ini sudah dicanangkan oleh Presiden dalam masa pemerintahannya oleh karenanya peluang ini akan terus mengalir tanpa ada yang menghalangi dan kita mempunyai potensi untuk meraihnya. Apabila kita tidak menangkap hal itu, kita akan tertinggal dari negara lain yang sudah terjun di dunia teknologi baru tersebut. Pilihannya hanyalah "*take or leave it*" apakah kita akan mengambil peluang itu atau kita akan meninggalkan peluang dan tertinggal jauh, karena tidak dapat dipungkiri transformasi digital tidak dapat dihindari suka atau tidak suka perubahan akan terjadi, kita bisa memilih meresponnya atau tertinggal di belakangnya.

Perubahan yang terjadi akibat adanya revolusi industri 4.0 mendorong percepatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini

mengakibatkan adanya persaingan yang semakin ketat pada sektor bisnis dan atau organisasi, beberapa perusahaan UKM ataupun koperasi yang menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam perusahaanya. Akan tetapi penerapan tersebut masih belum optimal, salah satu penyebab kegagalan penerapan teknologi informasi dan komunikasi yaitu perencanaan yang kurang baik.

Membahas *transformasi* digital tidak hanya soal teknologi melainkan mengenai strategi, proses, budaya, tingkah laku, dan sumber daya manusia. Transformasi digital melibatkan perubahan yang sangat mendasar dan secara menyeluruh karena berkaitan dengan penyusunan ulang cara perusahaan bekerja. Pada masa kini transformasi *digital is a must* terutama bagi perusahaan yang akan meningkatkan produktivitas, efisiensi, layanan serta kapabilitas untuk bertahan hidup dalam persaingan yang kini semakin kompetitif.

Permasalahan bangsa kita saat ini adalah perlu adanya peningkatan daya saing produktivitas, efisiensi, dan kapabilitas dalam pelayanan bisnis. Oleh karenanya harus ada peningkatan yang dapat memberikan solusi untuk permasalahan yang ada pada pengelola badan usaha agar berjalan dengan baik serta bertumbuh kembang. Salah satu badan usaha yang diharapkan menjadi penggerak tatanan perekonomian nasional yaitu koperasi.

Hal tersebut sesuai dengan penjabaran tujuan koperasi yang terdapat dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab II Pasal 3 yang 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”.**

Dengan demikian dapat disimpulkan Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya, memajukan kesejahteraan masyarakat pada umumnya serta membangun tatanan perekonomian nasional.

Seperti yang sudah diketahui bahwa Koperasi di Indonesia meskipun selalu dihadapkan berbagai rintangan, namun Koperasi tetap menunjukkan perkembangannya, Koperasi Indonesia sudah nampak adanya perkembangan dalam era 4.0 hal ini ditunjukkan dengan data Koperasi digital yang tercatat di Indonesia berjumlah 906 unit koperasi dari berbagai jenis usaha, dari total 123.048 koperasi, per tahun 2019. (<https://www.bps.go.id>)

Kemungkinan terus bertambah setiap tahunnya karena terus didorong oleh Kementerian Koperasi agar koperasi menggunakan aplikasi digital dalam membantu mempermudah usahanya. Hal ini juga dikemukakan dalam PP Nomor 7 tahun 2021 tentang **“Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah”**, pada Bab II Pasal 11:

**“Kegiatan usaha koperasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat memiliki dan/atau memanfaatkan platform teknologi digital untuk mendorong akselerasi dan integrasi serta daya saing”.**

Sebagaimana maksud dan tujuan di atas bahwa pemerintah sudah merencanakan dan mendorong agar seluruh koperasi yang ada di Indonesia memanfaatkan platform teknologi digital untuk menjalankan usahanya, saat ini

sudah banyak aplikasi digital untuk membantu memudahkan pengurus dalam melayani anggota salah satunya yaitu menggunakan aplikasi eKoperasi.

Aplikasi eKoperasi merupakan sebuah layanan digital koperasi yang sudah didukung oleh Kementerian Koperasi dan UKM. Aplikasi eKoperasi merupakan *software* sistem informasi *online* berbasis *cloud* yang dipersembahkan untuk membantu manajemen dan Administrasi koperasi sehingga koperasi menjadi lebih profesional. Layanan eKoperasi memberikan kemudahan untuk koperasi. (<https://ekoperasi.co.id>)

Peneliti menyarankan menggunakan aplikasi layanan eKoperasi untuk rencana penggunaan layanan aplikasi digital pada Unit Simpan pinjam di KUD Mandiri Cikondang karena setelah peneliti *mensurvei* ternyata pengurus KUD Mandiri Cikondang sudah pernah melakukan pelatihan penggunaan aplikasi layanan digital dengan menggunakan ekoperasi yang diadakan oleh Dinas Koperasi dan UKM Garut. Selain itu eKoperasi memberikan alasan lain mengapa harus memilih eKoperasi:

1. *Notifikasi Melalui WhatsApp*

Pemberitahuan informasi melalui *notifikasi WhatsApp*

2. *Android Anggota*

Fitur yang memudahkan anggota untuk memantau dan transaksi memakai mobile

3. *Presensi Pegawai*

Para Staff cukup melakukan *presensi* dengan selfie dan otomatis terhubung dengan sistem GPS.

#### 4. Multi Perangkat

Aplikasi eKoperasi dapat diakses melalui PC, Laptop, Tablet Maupun *Mobile Phone*.

##### 1. *Payment gateway*

Anggota dapat melakukan pembayaran melalui *virtual account*, *transfer bank*, QRIS, Indomaret, atau Alfamart.

##### 2. *Multi user & Admin*

Aplikasi ekoperasi dapat digunakan oleh banyak orang secara bersamaan yang mempunyai hak akses.

##### 3. Keamanan terjamin

Keamanan data kami terjamin setara dengan bank. Kami juga mempunyai *auto back up*.

##### 4. *Realtime online*

Pengguna dapat mengakses data secara langsung dimanapun & kapanpun secara *online*.

##### 5. Jurnal otomatis

Pembukaan jadi lebih mudah, tanpa perlu lagi melakukan pembukuan secara manual.

Salah satu koperasi yang belum menerapkan sistem layanan digital di antaranya yaitu KUD Mandiri Cikondang dengan badan hukum No.6189/BH/PAD/KWK.10/IV/1996. KUD Mandiri Cikondang saat ini belum menerapkan

digitalisasi pada sistem layanannya karena belum ada persiapan dari pengurus serta karyawan dalam pengelolaan digitalisasi sistem pelayanan koperasi serta belum mengetahui alur yang konkrit bagaimana tahap perencanaan yang harus disiapkan oleh koperasi jika akan bertransformasi dari pelayanan sistem konvensional ke digital.

KUD Mandiri Cikondang bertempat di Jl. Raya Selaawi No.34 Desa Putrajawa Kecamatan Selaawi-Garut. Dalam mengelola Unit usahanya KUD Mandiri Cikondang dikelola oleh 3 orang Pengurus, 3 orang Pengawas, serta 3 orang Karyawan.

KUD Mandiri Cikondang memiliki tiga Unit usaha yaitu Unit usaha simpan pinjam, Unit usaha listrik dan Unit usaha kerajinan bambu. Pada penelitian ini peneliti akan meneliti Unit Usaha Simpan Pinjam, dari ketiga Unit usaha yang dijalankan oleh KUD Mandiri Cikondang Unit usaha Simpan Pinjam merupakan Unit usaha yang paling memberikan kontribusi besar terhadap KUD Mandiri Cikondang.

Unit Usaha Simpan Pinjam dulunya adalah Unit usaha koperasi yang cukup berkembang di Selaawi, namun seiring dengan berjalan waktu dari tahun ke tahun semakin menurun, salah satu faktor pendorongnya karena munculnya virus covid-19 ke permukaan bumi yang mengharuskan setiap orang diwajibkan untuk bekerja dari rumah (*Work From Home*) yang mengakibatkan munculnya permasalahan-permasalahan, ini dikarenakan Unit Usaha Siman Pinjam KUD Mandiri Cikondang belum menerapkan sistem pelayanan digital. Pada saat itu KUD Mandiri Cikondang

tidak bisa melayani anggota karena adanya pembatasan dari pemerintah yang mengharuskan semua aktivitas dilakukan secara *online* namun hingga saat ini KUD Mandiri Cikondang dalam segi pelayanannya belum memberlakukan pelayanan secara *online*. Oleh karena itu pada masa pandemi pelayanan yang diberikan KUD kepada anggota belum efektif karena belum menerapkan sistem pelayanan berbasis *digital*.

Namun demikian meskipun pandemi sudah berakhir tapi kebiasaan anggota dalam transaksi menggunakan Handphone atau digital terus berjalan maka koperasi harus mengikuti perkembangan revolusi industri 4.0 sesuai anjuran dari kementerian Koperasi agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya untuk lebih memajukan perekonomian di Indonesia.

Maka dari itu setelah KUD Mandiri Cikondang mengetahui beberapa aplikasi untuk mendukung koperasi *go digital* terutama dalam segi pelayanannya terkhusus pada Unit Simpan Pinjam, maka pengurus harus mengetahui aplikasi koperasi mana yang cocok dan sesuai dengan yang diharapkan serta dibutuhkan oleh pengurus, karyawan serta anggota selaku calon pengguna dari perencanaan penerapan layanan digital di Unit Simpan Pinjam KUD Mandiri Cikondang.

Faktor lainnya yang mana harus adanya perubahan ke layanan sistem digital karena partisipasi anggota yang memanfaatkan Unit Simpan Pinjam KUD Mandiri Cikondang yang dari tahun ke tahun terus mengalami penurunan hal ini terbukti dengan banyaknya anggota yang lalai dalam pembayaran peminjaman hal tersebut terlihat langsung ketika ikut terjun lapangan saat penagihan.

Dan harapan dengan adanya layanan digital pada Unit Simpan Pinjam KUD Mandiri Cikondang diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota yang memanfaatkan Unit Simpan Pinjam KUD Mandiri Cikondang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah anggota yang aktif bertransaksi di Unit usaha Simpan Pinjam dari tahun ke tahun mengalami penurunan.

**Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Yang Aktif Bertransaksi Di Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Mandiri Cikondang**

Tahun	Jumlah Seluruh Anggota (orang)	Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi (orang)	Persentase Jumlah Anggota yang Aktif (%)
2019	1.996	770	38
2020	1987	568	28
2021	1954	778	39
2022	1930	780	40

*Sumber: Buku RAT KUD Mandiri Cikondang 2019-2020*

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut, dapat dilihat jumlah anggota KUD Mandiri Cikondang Kabupaten Garut mengalami penurunan setiap tahunnya, hal tersebut diduga pelayanan yang diberikan Koperasi masih konvensional belum mengikuti perkembangan saat ini yaitu dengan sistem digital. Sedangkan dari sisi keaktifan anggotanya dalam berpartisipasi dapat dilihat berdasarkan Tabel 1.1 mengenai perkembangan partisipasi anggota yang aktif bertransaksi di Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Mandiri Cikondang mengalami perkembangan namun partisipasinya tidak mencapai 50% dari keseluruhan anggota KUD Mandiri Cikondang. Apabila

dilihat dari fungsi anggota dalam kedudukannya sebagai pelanggan seharusnya anggota yang bertransaksi dapat mendekati jumlah keseluruhan anggota.

Di bawah ini merupakan data ekspilisit bahwa KUD harus bertransformasi dari sistem pelayanan konvensional ke sistem pelayanan berbasis digital adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 2 Driver transformasi sistem layanan digital**

Dimensi	Motor Transformasi Layanan Digital
Tekanan eksternal untuk perubahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jarak tempuh anggota ke koperasi memakan biaya.</li> <li>- Mengantri ketika melakukan transaksi</li> <li>- Anggota masih menggunakan buku anggota secara fisik</li> <li>- Informasi yang didapatkan anggota cukup sulit</li> </ul>
Tekanan internal untuk perubahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menemukan sumber pertumbuhan yang baru</li> <li>- Dapat menemukan cara menurunkan biaya</li> <li>- Upaya perbaikan efisiensi, produktivitas, inovasi, tanggung jawab korporasi, dll</li> </ul>

*Sumber : Buku Strategi dan Transformasi digital*

Hasil penelitian terdahulu merupakan referensi bagi peneliti untuk melakukan penelitian karena memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, yang pertama yaitu berdasarkan penelitian I Gusti Made karmawan dan Arta Mor Sndjaja

pada tahun 2010 dengan sampel penelitian sebanyak 27 perusahaan dagang yang memiliki omzet perusahaan perbulan sebesar 10 juta sampai dengan 100 juta. Setelah dilakukan analisis faktor motif yang melandasi perusahaan terdorong bertransformasi ke digital, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1). Mendekatkan dengan pelanggan sebesar 74%
- 2). Membantu komunikasi lebih cepat dengan pelanggan sebesar 63%
- 3). Memuaskan pelanggan sebesar 56%

Penelitian terdahulu yang kedua yaitu berdasarkan penelitian yang diteliti oleh Ira Siti Mayashofa pada tahun 2021 yang berjudul perencanaan sistem digitalisasi promosi pada objek wisata Colo Muria Kabupaten Kudus dengan menggunakan desain penelitian model pengembangan *software* dengan proses *planning, analysis, design, implementation* namun pada penelitian saat ini yang menjadi pembedanya pada penelitian saat ini peneliti meninjau terlebih dahulu pasar sasaran yang sedang diteliti seperti apa, apa saja kebutuhan *software* dan *hardware* yang diperlukan KUD Mandiri Cikondang, biaya yang harus dipersiapkan oleh koperasi tersebut, serta perbandingan biaya yang digunakan sebelum dan nantinya setelah digunakanya sistem pelayanan digital.

Menurut Fayol dalam Safroni (2012:47), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*commanding*), pengkoordinasian (*coordinating*), pengendalian (*controlling*). Maka dari itu segala bentuk manajemen dalam perusahaan harus direncanakan biar jelas arah dan tujuanya. Oleh karena itu, jika sebuah koperasi akan bertransformasi pada sistem

pelayanan digital harus direncanakan terlebih dahulu tidak hanya asal berpindah tanpa arah dan tujuan.

Oleh karenanya sesuai dengan penjabaran permasalahan yang ada pada Unit Simpan Pinjam KUD Mandiri Cikondang diatas untuk kemajuan usaha koperasi yang lebih berkembang agar meningkatkan produktivitas, efisiensi, serta kapabilitas untuk bertahan hidup dalam persaingan yang semakin kompetitif juga meningkatkan pelayanan terhadap anggota koperasi, sehingga koperasi harus mendigitalkan sistem pelayanan koperasinya, kemudian yang menjadi permasalahan utama adalah koperasi membutuhkan gambaran proses pendigitalan sitem pelayanan dengan menggunakan aplikasi koperasi.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan serta permasalahan yang telah dipaparkan di atas maka peneliti menetapkan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab segala permasalahan yang ada. Adapun masalah dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tanggapan pengurus terhadap pelayanan kepada anggota jika menerapkan aplikasi e Koperasi pada Unit Simpan Pinjam di KUD Mandiri Cikondang.
- 2) Bagaimana tanggapan anggota terhadap penerapan aplikasi yang akan dibangun pada unit simpan pinjam di KUD Mandiri Cikondang.
- 3) Bagaimana aspek teknis dalam rencana penerapan *aplikasi* pada Unit Simpan Pinjam di KUD Mandiri Cikondang.

- 4) Bagaimana aspek *financial* dalam rencana penerapan *aplikasi* pada Unit Simpan Pinjam KUD Mandiri Cikondang.

### 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

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan perencanaan digitalisasi sistem pelayanan sebuah koperasi, dan menjadikannya tolak ukur bagi koperasi lain untuk melakukan *transformasi* koperasi digitalisasi.

#### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui:

- 1) Tanggapan pengurus terhadap pelayanan kepada anggota jika menerapkan aplikasi eKoperasi pada Unit Simpan Pinjam di KUD Mandiri Cikondang.
- 2) Tanggapan anggota terhadap penerapan aplikasi yang akan dibangun pada unit simpan pinjam di KUD Mandiri Cikondang.
- 3) Aspek teknis dalam rencana penerapan *aplikasi* pada Unit Simpan Pinjam di KUD Mandiri Cikondang.
- 4) Aspek *financial* dalam rencana penerapan *aplikasi* pada Unit Simpan Pinjam KUD Mandiri Cikondang.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Kegunaan teoritis yang dimaksud dapat ditinjau dari aspek yang berhubungan dengan aspek keilmuan sedangkan kegunaan praktis dapat ditinjau dari aspek guna laksana.

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Harapan besar adanya penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan berupa gambaran mengenai perencanaan digitalisasi sistem pelayanan koperasi dalam meningkatkan pelayanan anggota khususnya Unit Simpan Pinjam di KUD Mandiri Cikondang.

### **1.4.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk KUD Mandiri Cikondang sebagai informasi dalam membuat kebijakan dan keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan Teknologi dan Informasi dan Manajemen bisnis. Selain itu penelitian ini sebagai salah satu referensi dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.