

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

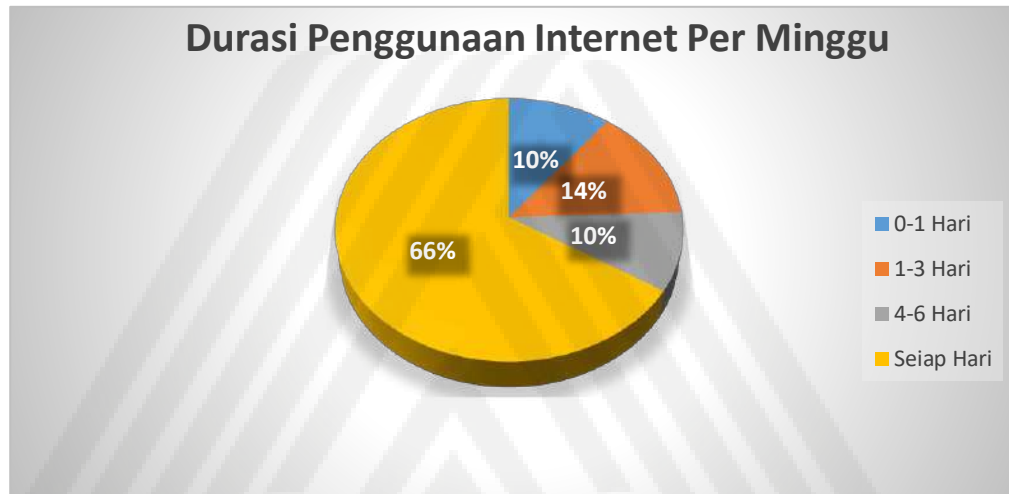
Teknologi dari zaman sekarang dengan dahulu sangat terlihat jelas perbedaan dan perubahannya. Dari waktu ke waktu perkembangan teknologi berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta deras nya arus globalisasi telah membawa perubahan dan menciptakan paradigma baru hampir diseluruh aspek kehidupan. Berkat kemajuan teknologi hubungan antar negara, organisasi, dan individu terasa seperti tidak berjarak. Teknologi tersebut tidak mengenal batasan tua muda, besar kecil, dan miskin atau kaya seseorang tetapi bagaimana seseorang dituntut untuk menguasai bidang teknologi supaya tidak mengalami ketertinggalan.

Di era modern saat ini mayoritas badan usaha menggunakan teknologi informasi sebagai salah satu cara untuk mencapai keunggulan, tidak ada pelayanan/servis pada saat ini yang akan berhasil tanpa bantuan teknologi informasi, karena teknologi informasi telah menjadi bagian fundamental/dasar dari kehidupan setiap orang diseluruh dunia dan hampir tidak ada aspek yang tidak bisa dicakup oleh teknologi informasi. Pada saat ini internet menjembatani manusia dengan kepentingan yang berbeda-beda secara tanpa batas, seseorang bisa mendapatkan informasi kapanpun dan dimanapun.

Salah satu bagian dari teknologi informasi dan komunikasi itu adalah internet, yang sebelumnya diperkenalkan dengan istilah jaringan (*network*). Jaringan (*network*) adalah kumpulan dua komputer atau lebih yang terhubung secara fisik sehingga keduanya dapat saling berkomunikasi. Satu jaringan dengan jaringan yang lain bersatu membentuk (*internetworking*). Lalu (*internetworking*) membentuk internet. Internet adalah kumpulan paling akhir dan paling besar dari jaringan di seluruh dunia. Kini internet menjadi salah satu media yang dapat menyebarkan informasi ke hampir seluruh bagian bumi, seseorang dapat mengakses informasi penting mengenai apapun sesuai kebutuhannya tanpa harus berada di tempat tersebut.

Internet juga dapat menunjang kegiatan suatu organisasi atau perusahaan melalui publikasi mengenai profil, produk, bahkan kegiatan yang ada di organisasi atau perusahaan tersebut. Publikasi ini diperlukan untuk membuat daya tarik masyarakat luas. Weblog/blog merupakan salah satu media yang cukup efektif untuk mempublikasikan suatu organisasi atau perusahaan jika dibandingkan dengan media massa seperti televisi, majalah, radio atau koran yang memerlukan biaya cukup mahal. Seperti yang di gambarkan pada gambar 1.1 berikut ini merupakan presentase hasil survey yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengenai durasi penggunaan internet per minggu pada 2017 lalu:

Persentase Durasi Penggunaan Internet Per Minggu Tahun 2017



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2017

Gambar 1.1 Survey Durasi Penggunaan Internet Per Minggu

Dilihat pada gambar 1 dalam sepekan lebih dari separuh pengguna di Indonesia mengakses internet setiap hari dengan persentase mencapai 66 persen. Hal ini harus disadari oleh koperasi betapa pentingnya penggunaan media teknologi informasi sebagai salah satu penunjang sarana dan prasarana sebagai salah satu bentuk pelayanan koperasi karena internet sudah menjadi dasar pokok bagi kehidupan manusia. Kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih, berakibat pada informasi sangat berlimpah dan seolah – olah tidak mempunyai batas lagi. Sehingga masyarakat tidak dapat menghindari terjangan arus informasi yang sangat deras, baik informasi yang positif maupun negatif.

Dalam pencapaian informasi tersebut diperlukan media. Berkembangnya media saat ini merupakan salah satu wujud keterbukaan informasi. Salah satunya adalah blog yang merupakan salah satu media memungkinkan penggunanya untuk mengunggah aktivitas, saling mengomentari, berbagi informasi dan sebagainya.

Pada perusahaan atau koperasi blog memiliki fungsi untuk meningkatkan citra koperasi baik internal maupun eksternal koperasi, serta meningkatkan layanan koperasi kepada anggota. Mengetahui fungsi tersebut sebagai pelaku usaha koperasi seharusnya dapat memaksimalkan penggunaan blog sebagai sarana penggunaan media komunikasi agar lebih efektif.

Koperasi sebagai soko guru perekonomian diharapkan mampu memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat secara umum dan anggota nya secara khusus, serta dapat bersaing dengan lembaga-lembaga non koperasi untuk bisa berkembang. Saat ini koperasi tidak hanya semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi saja, tetapi juga perlu diperhatikan perkembangan media teknologi informasi dan komunikasi yang di gunakan di dalam koperasi tersebut. Pemanfaatan media komunikasi dirasa sangat penting untuk menunjang kegiatan koperasi agar dapat memudahkan melakukan pengolahan data untuk menjadi sebuah informasi yang dapat dengan mudah diakses oleh anggota atau calon anggota.

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli merupakan Koperasi yang beranggotakan Pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat, ditambah dengan Mantan Pegawai Kanwil/Kantor Departemen Koperasi (Pensiunan), Pegawai Honorer Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat, serta para pelaku Usaha Kecil yang berada dibawah naungan Dinas Koperasi Jawa Barat dengan jumlah anggota mencapai 278 orang per tahun buku 2018. Dalam melayani kebutuhan anggotanya, KPDK 12 Juli mendirikan unit usaha yaitu sebagai berikut :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Waserda
3. Unit Pulsa
4. Unit Fotocopy
5. Unit Rental Mobil
6. Unit Coopmart

Tabel 1.1 Jumlah Simpanan dan Pinjaman Anggota pada Unit Simpan Pinjam selama 5 Tahun

Tahun	Jumlah Anggota	Total Transaksi Simpanan (Rp)	Total Transaksi Pinjaman (Rp)
2014	186	1.819.374.379	3.583.072.574
2015	200	2.200.561.965	4.670.211.154
2016	210	2.406.123.230	8.344.107.829
2017	214	2.435.223.180	4.252.313.500
2018	278	2.657.844.530	5.118.897.895

Sumber : Laporan RAT KPDK 12 juli Tahun Buku 2014-2018

Dari Tabel 1.1 dapat terlihat bahwa jumlah simpanan yang dilakukan anggota mengalami kenaikan setiap tahun nya. Dalam rentang waktu 5 tahun terakhir rata – rata kenaikan pada jumlah simpanan anggota sebesar 10,16 persen. Kenaikan paling signifikan terjadi antara rentang waktu tahun 2014 hingga 2015 yang mengalami kenaikan sebesar 20,95 persen, hal ini menunjukkan adanya kepedulian anggota kepada koperasi. Sikap nyata ini menunjukkan anggota sadar memenuhi peran nya sebagai pemilik. Sedangkan jumlah pinjaman yang dilakukan anggota setiap tahun nya fluktuatif, artinya dalam rentang waktu 5 tahun ada kenaikan dan penurunan. Kenaikan paling signifikan terjadi pada tahun

2016, pada tahun sebelumnya hanya sebesar Rp. 4.670.211.154 kemudian naik menjadi Rp. 8.344.107.829. Setelah itu pada tahun 2017 mengalami penurunan dengan rata – rata penurunan -49,03 persen yang semula sebesar Rp. 8.344.107.829 menjadi Rp. 4.252.313.500 . Hal ini disebabkan pada tahun 2017 pemenuhan kebutuhan anggota rendah terhadap peminjaman sehingga jumlah transaksi pinjaman yang dilakukan anggota menurun.

Tabel 1.2 Jumlah Transaksi dan Persentase Omzet Penjualan dalam Unit Waserda Selama 5 Tahun

Tahun	Jumlah Anggota	Omzet Penjualan (Rp)	Persentase Kenaikan dan Penurunan Penjualan
2014	190	152.629.200	-
2015	200	172.865.000	13,26%
2016	210	129.485.378	-25,09%
2017	214	233.984.150	80,70%
2018	246	287.057.800	22,68%

Sumber : Laporan RAT KPDK 12 Juli Tahun Buku 2014-2018

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat terlihat bahwa pertumbuhan jumlah omzet unit usaha KPDK 12 Juli ini dari tahun ke tahunnya dengan persentase kenaikan yang bervariasi. Pada periode 2014-2015 total transaksi yang dilakukan anggota mengalami kenaikan dibanding tahun sebelumnya sebesar 13,26 persen menjadi 172,865 juta. Kemudian di periode selanjutnya yaitu periode 2016 mengalami penurunan omzet sebesar -25,09 persen, hal ini dikarenakan kurangnya ketersediaan barang pada unit waserda. Selanjutnya pada periode 2017 mengalami kenaikan 80,70 persen sebesar 233,984 juta dan pada periode terakhir mengalami kenaikan yang sebelumnya 233,984 juta menjadi sebesar 287,057 juta. Diketahui memang penyediaan barang pada unit waserda yang berbeda setiap tahunnya yang

menjadi salah satu faktor pertumbuhan transaksi pada unit usaha ini mengalami fluktuatif.

Tabel 1.3 Jumlah Pendapatan KPDK 12 Juli

Tahun	Pendapatan (Rp)	Persentase
2014	958.111.197	-
2015	970.008.311	1,24%
2016	882.601.006	-9,01%
2017	1.003.820.362	13,73%
2018	895.798.129	-10,76%

Sumber : Laporan RAT KPDK 12 juli Tahun Buku 2014-2017

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa pendapatan pada KPDK 12 Juli fluktuatif. Terjadi penurunan pada tahun 2016 yaitu sebesar Rp. 882.601.006, kemudian mengalami kenaikan sangat signifikan yaitu 13,37 persen sebesar Rp. 1.003.820.362 kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan kembali -10,76 persen sebesar Rp. 895.798.129. Sejalan dengan hal ini Koperasi harus menyertai dengan peningkatan pelayanan terhadap anggota, sehingga anggota dapat lebih mudah dalam melakukan transaksi.

Koperasi yang berdiri berdasarkan asas kekeluargaan diharapkan mampu menjadi wadah perekonomian masyarakat. Hal ini mengharuskan koperasi melakukan upaya lebih guna meningkatkan eksistensi usahanya. Koperasi harus dapat menentukan suatu kebijakan dan strategi yang terus dikembangkan dan ditingkatkan agar dapat bersaing dengan lembaga Non-Koperasi. Salah satu kebijakan yang dapat diambil dalam membantu pengembangan Koperasi adalah dengan meningkatkan efektivitas melalui penerapan Teknologi Informasi.

Salah satu cara agar koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada anggotanya. Hal ini sangat diperlukan karena walaupun anggota adalah pemilik sekaligus sebagai pelanggan bagi koperasi, tetapi tidak ada jaminan bahwa anggota akan selalu bertransaksi di koperasi. Apalagi jika dilihat pada keadaan struktur persaingan pasar yang sangat ketat, anggota akan mudah tergoda melakukan transaksi dengan pihak lain hanya karena pelayanan yang di berikan koperasi tidak memuaskan. Memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu untuk memenuhi tingkat kepentingan anggota, sehingga anggota mendapatkan manfaat atas hubungannya dengan koperasi. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh koperasi guna mempertahankan anggota ataupun menarik calon anggota.

Secara umum anggota menginginkan produk atau jasa yang mempunyai karakteristik lebih cepat dan lebih murah. Karakteristik lebih cepat erat kaitannya dengan dimensi waktu yang menggambarkan kecepatan, kemudahan, serta kenyamanan anggota dalam memperoleh pelayanan dari koperasi. Kemudian lebih murah, artinya anggota memperhitungkan harga atau biaya yang dikeluarkan dalam memperoleh produk atau jasa yang dibutuhkan anggota. Sebagaimana konsumen pada umumnya, anggota yang bertindak sebagai konsumen mempunyai tujuan utama dalam mengonsumsi suatu produk atau jasa. Bagi koperasi upaya pemuasan ini merupakan kewajiban yang harus dipertahankan agar anggota tetap berpartisipasi aktif dan loyal terhadap koperasi. Anggota akan tetap memanfaatkan koperasi sebagai sarana memuaskan kebutuhan, hal ini dapat

didukung dengan kualitas pelayanan koperasi yang lebih baik dibanding dengan perusahaan non-koperasi yang menjadi pesaing.

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli melayani anggota setiap hari senin sampai jumat pada pukul 08.00 – 16.00 WIB namun dalam kenyataannya karyawan koperasi mulai melayani anggota pada pukul 09.00 dan tutup pukul 15.30 sehingga waktu operasional koperasi berkurang. Koperasi ini memiliki 9 orang karyawan yang terbagi pada beberapa unit usaha, tetapi yang terlihat dilapangan hanya ada 6 orang karyawan yang melayani anggota sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

KPDK 12 Juli menggunakan blog sebagai media layanan kepada anggota serta untuk memperkenalkan Koperasi kepada masyarakat dan menyediakan informasi seputar koperasi untuk anggota. Informasi ini di sampaikan melalui Kpdk12juli.blogspot.com yang bisa diakses secara bebas melalui browser. Blog ini dibuat sejak tahun 2017 dan dikelola oleh Bagian Administrasi Simpanan. Pengelolaan blog ini mengalami beberapa kendala, terutama pada tidak adanya SDM mumpuni atau tenaga ahli yang sesuai dan fokus untuk mengelola. Selain itu dalam waktu dua tahun terakhir baru dilakukan pengelolaan informasi pada blog koperasi sekitar tahun 2018 akhir.

Entitas yang terdapat pada koperasi ini berupa bidang usaha yaitu waserdamart dan simpan pinjam. Pada unit simpan pinjam terdapat penjelasan mengenai simpanan sukarela, simpanan berjangka dan simpanan untuk qurban,

kemudian terdapat pinjaman yaitu pinjaman sementara, pinjaman jangka pendek dan pinjaman modal usaha, sedangkan pada unit waserda tidak ada penjelasan lebih lanjut mengenai unit usaha tersebut. Kemudian pada bagian profile koperasi terdapat 4 entitas yang masing masing mempunyai atribut didalamnya seperti visi dan misi koperasi yang berisi visi serta misi yang menjadi acuan koperasi agar terus berkembang, kemudian terdapat fungsi dan peran koperasi dalam blog tersebut, struktur organisasi yang berisi bagan organisasi koperasi yang di update setiap ada pergantian pengurus, pengawas serta karyawan, yang terakhir tentang KPDK 12 Juli yang berisi gambaran sejarah berdirinya koperasi.

Layanan yang diberikan koperasi kepada anggota menjadi salah satu tolak ukur manfaat koperasi bagi anggotanya. Menggunakan media, artinya telah melakukan proses komunikasi. Oleh karenanya, efektivitas media dapat pula dilihat dari sudut efektivitas komunikasi. Komunikasi dikatakan efektif bila rangsangan yang disampaikan oleh sumber dapat ditangkap dan dipahami oleh penerima. Selain itu media juga berfungsi sebagai alat untuk melakukan persuasi agar penerima terpengaruh oleh pesan yang disampaikan lewat media.

Ketersediaan blog pada koperasi menjadi salah satu media yang dimanfaatkan oleh anggota untuk mendapatkan informasi lebih mengenai keadaan koperasi. Pesan atau informasi yang tersedia pada blog koperasi tidak memuat informasi yang bersifat persuasif terhadap transaksi artinya blog yang tersedia tidak memberikan manfaat langsung terhadap anggota. Karena informasi yang ada pada blog koperasi tidak di perbaharui secara berkala dan terus menerus. Dengan

perubahan dunia bisnis yang begitu cepat serta semakin meningkatnya tuntutan anggota terhadap keinginan dan kebutuhan, sudah seharusnya para pengurus dan pengelola koperasi meningkatkan kemampuan koperasi agar koperasi mampu bersaing.

Untuk mencapai efektivitas dalam penggunaan blog, koperasi harus memperhatikan aspek – aspek pada blog seperti informasi yang disampaikan pada blog tersebut, penerima informasi, serta respon anggota koperasi terhadap blog yang tersedia. Selain itu blog harus diperbarui informasi nya sekala berkala agar anggota tertarik untuk menggunakan layanan blog tersebut sehingga blog yang tersedia dapat memberikan manfaat langsung kepada anggota pada khususnya.

Jika dimanfaatkan dengan baik media blog yang digunakan oleh koperasi sebagai bagian dari layanan yang diberikan koperasi kepada anggota. Maka penting jika Koperasi memaksimalkan dan mengefektifkan penggunaan blog agar koperasi semakin berkembang dan mampu bersaing dengan Badan Usaha Non koperasi. Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **EFEKTIVITAS PENGGUNAAN BLOG SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI BISNIS DALAM PEMANFAATAN LAYANAN OLEH ANGGOTA** (*Studi Kasus Pada KPDK 12 Juli*)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian diatas, maka peneliti menguraikan pertanyaan – pertanyaan tersebut dalam identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana blog sebagai media komunikasi bisnis di KPDK 12 Juli?
2. Bagaimana efektivitas blog di KPDK 12 Juli?
3. Upaya yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan efektivitas blog di KPDK 12 Juli?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui efektivitas blog sebagai media komunikasi bisnis dalam pemanfaatan layanan oleh anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui blog di KPDK 12 Juli.
2. Mengetahui efektivitas blog di KPDK 12 Juli.
3. Mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan efektivitas blog.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi mengenai manajemen komunikasi bisnis bagi peneliti maupun peneliti lainnya, sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, sebagai acuan untuk menilai sejauh mana kemampuan dalam meneliti, menelaah serta menganalisis suatu masalah dan bagaimana caranya untuk memecahkan masalah tersebut dengan ilmu yang telah diperoleh.
2. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi dan sumbangan pemikiran yang berguna bagi penelitian dimasa mendatang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi koperasi sebagai masukan dan sebagai bahan pertimbangan dalam penggunaan media komunikasi bisnis dalam pemanfaatan layanan oleh anggota koperasi.

IKOPIN